



TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*,
INFORMATION, DAN *SERVICE INTERACTION*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN
PERJALANAN ONLINE**

***ANALYSIS OF USABILITY, INFORMATION, AND
SERVICE INTERACTION RELATIONSHIP TO USER
SATISFACTION IN ONLINE TRAVEL AGENT***

RIKSA RIZKI ZETTA ADELI
NRP 05211440000039

Dosen Pembimbing I
Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D

Dosen Pembimbing II
Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

Halaman sengaja dikosongkan

TUGAS AKHIR - KS141501

**ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*,
INFORMATION, DAN SERVICE INTERACTION
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN
PERJALANAN ONLINE**

**RIKSA RIZKI ZETTA ADELI
NRP 05211440000039**

**Dosen Pembimbing I
Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D**

**Dosen Pembimbing II
Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018**

Halaman sengaja dikosongkan

UNDERGRADUATE THESIS - KS 141501

***ANALYSIS OF USABILITY, INFORMATION,
AND SERVICE INTERACTION RELATIONSHIP
TO USER SATISFACTION IN ONLINE TRAVEL
AGENT***

RIKSA RIZKI ZETTA ADELI

NRP 05211440000039

Supervisor I

Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D

Supervisor II

Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT

Information Technology Faculty

Sepuluh Nopember Institut of Technology

Surabaya 2018

Halaman sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*, *INFORMATION*, DAN *SERVICE INTERACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN PERJALANAN ONLINE

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

RIKSA RIZKI ZETTA ADELI

NRP. 05211440000039

Surabaya, 17 Juli 2018

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.

NIP.19650310 199102 1 001

Halaman sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*, *INFORMATION*, DAN *SERVICE INTERACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN PERJALANAN ONLINE

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

RIKSA RIZKI ZETTA ADELI

NRP. 05211440000039

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: Juli 2018

Periode Wisuda: September 2018

Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D

(Pembimbing I)

Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing II)

Rully Agus Hendrawan, S.Kom., M.Eng.

(Penguji I)

Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.

(Penguji II)

Halaman sengaja dikosongkan

ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*, *INFORMATION*, DAN *SERVICE INTERACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN PERJALANAN ONLINE

Nama Mahasiswa : Riksa Rizki Zetta Adeli

NRP : 05211440000039

Departemen : Sistem Informasi FTIK-ITS

Pembimbing I : Mahendrawathi ER., S.T., M.Sc., Ph.D

Pembimbing II : Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.

ABSTRAK

Agen perjalanan telah menjadi peluang bisnis yang cukup menjanjikan mengingat tingginya minat kunjungan wisatawan mancanegara maupun nusantara ke berbagai daerah di Indonesia. Saat ini, agen perjalanan telah banyak dilakukan secara online melalui website sehingga memungkinkan pengguna dalam melakukan pemesanan baik pada transportasi maupun akomodasi kamar penginapan. Hal ini membuat website memiliki kontribusi besar bagi perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam persaingan yang kompetitif. Oleh karena itu, agen perjalanan online perlu memperhatikan kualitas website sehingga manfaat penggunaan website dapat dirasakan langsung bagi agen perjalanan online. Selain itu, keberadaan website yang baik juga akan menguatkan posisi agen perjalanan online. Beberapa penelitian telah menyebutkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas dari suatu layanan atau produk, termasuk website pada agen perjalanan online.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas website dari segi usability, information quality, dan service interaction quality terhadap user satisfaction dari agen perjalanan online. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data melalui kuesioner online kepada pengguna agen perjalanan online dan kemudian diolah secara statistik

sehingga ditemukan hubungan tiga dimensi kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menemukan bahwa pada website agen perjalanan online terdapat hubungan antara usability terhadap kepuasan pengguna, information quality terhadap kepuasan pengguna, dan service interaction terhadap kepuasan pengguna.

***Kata Kunci--- AGEN PERJALANAN ONLINE, WEBSITE,
KUALITAS WEB, KEPUASAN PENGGUNA***

ANALYSIS OF USABILITY, INFORMATION, AND SERVICE INTERACTION RELATIONSHIP TO USER SATISFACTION IN ONLINE TRAVEL AGENT

Name : Riksa Rizki Zetta Adeli
NRP : 05211440000039
Departement : Sistem Informasi FTIK-ITS
Supervisor I : Mahendrawathi ER., S.T., M.Sc., Ph.D
Supervisor II : Andre Parvian Aristio, S.Kom., M.Sc.

ABSTRACT

Travel agents become a promising business opportunity because of the high interest of foreign and domestic tourists visit to various regions in Indonesia. Currently, travel agents have been widely done online through the website allowing users to place reservations on both the transportation and the accommodation of the lodging rooms. This makes the website has a major contribution for the company to remain able to survive in competitive competition. Therefore, online travel agencies need to pay attention to the quality of the website so that the benefits of using the website can be felt directly for online travel agencies. In addition, the existence of a good website will also strengthen the position of online travel agents. Some studies have mentioned that user satisfaction plays an important role in determining the quality of a service or product, including websites on online travel agencies.

This study aims to see the relationship between. usability, information quality, and service interaction quality to user satisfaction from online travel agents. This research was conducted by taking data through online questionnaires to users of online travel agents and then processed statistically so as to find the level of influence of three dimensions of website quality to user satisfaction and comparison of influence between dimensions of website quality. This study aims to see

the relationship between usability, information quality, and service interaction quality to the user satisfaction of online travel agents. This research is conducted by taking data through online questionnaires to users of online travel agents and then processed statistically so that found a three dimensional relationship to the quality of the website user satisfaction. This study found that on the online travel agency website there is a relationship between usability to user satisfaction, information quality to user satisfaction, and service interaction to user satisfaction

Keywords--- ONLINE TRAVEL AGENCIES, WEBSITE, WEB QUALITY, USER SATISFACTION

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas rahmat, karunia, berkah, serta jalan yang telah diberikan Allah SWT selama ini sehingga penulis mendapatkan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

ANALISIS HUBUNGAN *USABILITY*, *INFORMATION*, DAN *SERVICE INTERACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AGEN PERJALANAN ONLINE

Terima kasih atas pihak-pihak yang telah mendukung, memberikan saran, motivasi, semangat, dan bantuan baik materi maupun spiritual demi tercapainya tujuan pembuatan tugas akhir ini. Secara khusus penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengampun, berkenan memberikan kesempatan dan segala sesuatunya dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga besar penulis, Zulkadri dan Atika sebagai orang tua yang telah bekerja keras untuk menguliahkan penulis, kedua adik penulis Abhi dan Ara yang telah menyemangati penulis, serta sanak saudara yang berada di Jawa, Sumatera, dan Kalimantan yang telah mengirimkan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D dan Bapak Andre Parvian Aristio, S.Kom, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang berkenan meluangkan waktu, memberikan ilmu, bimbingan, petunjuk, dan motivasi untuk kelancaran tugas akhir ini.
4. Bapak Rully Agus Hendrawan, S.Kom., M.Eng. dan Ibu Amna Shifia Nisafani S.Kom, M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini mulai dari pengajuan proposal hingga hasil akhir.

5. Teman-teman KKUT Galih, Fufu, Gusti, dan Joni yang sudah menjadi saksi kehidupan perkuliahan penulis sejak semester satu hingga meraih gelar sarjana ini.
6. Teman-teman yang menjadi penampung keluh kesah penulis: Adrian dan Redina dari forum Coffee Toffee, Lia, Adhiska, Riandy, Nanad, dan juga teman-teman dari POS Ronda IND yang juga telah membantu pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini.
7. Kakak-kakak yang saya temui Anjani BNB Mbak Nicky, Bu Anggi, Mbak Yuni, Mbak Anggik, Mbak Nindut, Mbak Lina atas asupan gizi serta pandangan yang berbeda mengenai kenyataan hidup yang telah diberikan dalam waktu satu semester terakhir.
8. Teman-teman seproyek seperjuangan: Aisyah dan Alfian, Laboratorium Sistem Enterprise, serta kakak-kakak tingkat JSI ITS yang juga telah memberikan kesempatan dan pengalaman dalam berorganisasi.
9. Seluruh anggota OSIRIS dan HIMASA Jember yang telah membuat kehidupan perantauan penulis menjadi lebih berwarna.
10. Berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan belum dapat disebutkan satu per satu dengan dukungan, semangat, dan kebersamaan.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2018
Penulis,

(Riksa Rizki Zetta Adeli)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ix
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Relevansi	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Studi Sebelumnya.....	19
2.2 Dasar Teori	23
2.2.1 Agen perjalanan online (<i>Online Travel Agent</i>)	23
2.2.2 Website.....	24
2.2.3 <i>E-commerce</i>	25
2.2.4 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	25
2.2.5 Kualitas Layanan	26
2.2.6 Pengukuran Kualitas Layanan online	26
2.2.7 Penelitian Kuantitatif.....	29
2.2.7 Estimasi Proporsi.....	30
2.2.8 Regresi Linear Berganda	30
BAB III METODOLOGI	35
3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir	35
3.2 Uraian Metodologi.....	36
3.2.1 Identifikasi Permasalahan.....	36
3.2.2 Perumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian.....	36
3.2.3 Studi Literatur	36

3.2.4	Desain Kuesioner.....	36
3.2.5	Pengumpulan Data.....	37
3.2.6	Uji Validitas	37
3.2.7	Uji Realibilitas.....	37
3.2.8	Implementasi Analisis	37
3.2.9	Penarikan Kesimpulan dan Saran	38
3.2.10	Penyusunan Tugas Akhir	38
BAB IV	PERANCANGAN	39
4.1.	Subyek dan Obyek Penelitian	39
4.2.	Variabel dan Hipotesis Penelitian	39
4.3.	Perancangan pengumpulan data.....	40
4.3.1.	Desain Kuesioner.....	40
4.3.2	Ukuran Sampel	50
4.3.3	Penyebaran Kuisisioner.....	50
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
5.1	Hasil Pengumpulan Data	53
5.1.1	Uji Validitas	53
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	55
5.2	Analisis Statistik Regresi Linear Berganda.....	55
5.2.1	Uji Normalitas	56
5.2.2	Uji Linearitas	57
5.2.3	Uji Multikolinearitas.....	61
5.2.4	Uji Heteroskedasitas	63
5.2.5	Uji F	65
5.2.6	Uji T	66
5.3	Analisis Akhir.....	69
5.3.1	Analisa Dimensi <i>Usability</i> Pada Website Agen Perjalanan Online	69
5.3.2	Analisa Dimensi <i>Information Quality</i> Pada Website Agen Perjalanan Online	69
5.3.3	Analisa Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> Pada Website Agen Perjalanan Online	72
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1	Kesimpulan.....	75
6.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
BIODATA PENULIS.....		80

LAMPIRAN A: HASIL KUESIONER PENELITIAN	83
LAMPIRAN B: HASIL SPSS Uji Validitas dan REALIBILITAS.....	103
LAMPIRAN C: HASIL SPSS Uji Linearitas <i>USABILITY</i>	115
LAMPIRAN D: HASIL SPSS Uji Linearitas <i>INFORMATION</i>	127
LAMPIRAN E: HASIL SPSS Uji Linearitas <i>SERVICE</i> <i>INTERACTION</i>	139
LAMPIRAN F: HASIL SPSS Uji Regresi	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Kerja Laboratorium Sistem Enterprise	17
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir	35
Gambar 4.1 Bagian Pembuka Kuesioner Online	45
Gambar 4.2 Bagian Demografi Responden Pada Kuesioner Online.....	46
Gambar 4.3 Halaman <i>Usability</i> Agen Perjalanan Online.....	47
Gambar 4.4 Halaman <i>Information</i> Agen Perjalanan Online ..	48
Gambar 4.5 Halaman <i>Service Interaction</i> Agen Perjalanan Online.....	49
Gambar 4.6 Halaman <i>Overall</i> User Satisfaction.....	50
Gambar 4.7 Penyebaran Kuesioner Online Pada Grup Online Messenger	51
Gambar 4.8 Pencarian Responden Pada Grup Komunitas Traveler	52
Gambar 4.9 Penyebaran Kuesioner dengan Pendekatan Personal	52
Gambar 5.1 Histogram Normalitas Penelitian	56
Gambar 5.2 P-Plot Pesebaran Data Penelitian	57
Gambar 5.3 Scatter Plot Hubungan Linearitas <i>Usability</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	59
Gambar 5.4 Scatter Plot Hubungan Linearitas <i>Information</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	60
Gambar 5.5 Scatter Plot Hubungan Linearitas <i>Service Interaction</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	61
Gambar 5.6 Scatter Plot Heteroskedasitas Penelitian	64
Gambar 5.7 Contoh Website Agen Perjalanan Online Yang Tidak Memiliki Filter Tipe Akomodasi.....	70
Gambar 5.8 Surat Pelanggan Mengenai Ketidaksesuaian Ketersediaan Kamar Pada Website.....	71
Gambar 5.9 Contoh Keluhan Pengguna Terhadap Layanan Konsumen	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Paper Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.6 The Provenance of WebQual 4.0.....	28
Tabel 4.1 Definisi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Butir Pertanyaan Kuesioner.....	41
Tabel 4.3 Rentang Skala Linkert Penelitian	44
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Penelitian	54
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian	55
Tabel 5.3 Hubungan Linearitas <i>Usability</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	58
Tabel 5.4 Hubungan Linearitas <i>Information</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	59
Tabel 5.5 Hubungan Linearitas <i>Service Interaction</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	60
Tabel 5.6 Hubungan Antar Variabel Pada Korelasi Pearson .	62
Tabel 5.7 Koefisien Statistik Kolinearitas	62
Tabel 5.8 Koefisien Hasil Uji Glejser Heteroskedasitas.....	64
Tabel 5.9 ANOVA Hasil Uji Regresi <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	65
Tabel 5.10 Koefisien Signifikansi <i>Usability</i> , <i>Information</i> , dan <i>Service Interaction</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	66
Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis <i>Usability</i>	67
Tabel 5.12 Hasil Uji Hipotesis <i>Information</i>	68
Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis <i>Service Interaction</i>	69

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai proses identifikasi masalah penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat dari pengerjaan tugas akhir, serta relevansi terhadap pengerjaan tugas akhir. Berdasarkan penjelasan pada bab ini diharapkan mampu memberikan gambaran umum mengenai permasalahan dan solusi pada tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menawarkan beragam pariwisata mulai dari Sabang sampai Merauke. Keragaman pariwisata yang ada ini tentunya telah menarik minat wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun nusantara untuk singgah hingga ke berbagai daerah di Indonesia Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata, pada tahun 2017 terdapat sebanyak 11,6 juta kunjungan dari wisatawan mancanegara dan 241,67 juta perjalanan dari wisatawan nusantara.

Minat kunjungan wisatawan ke berbagai daerah di Indonesia ini kemudian membuka peluang usaha jasa pariwisata dalam bentuk biro maupun agen perjalanan wisata atau yang kini lebih sering disebut dengan istilah *tour and travel agent* di mana dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 menyebutkan jasa biro perjalanan pariwisata dan jasa agen perjalanan wisata sebagai jenis usaha jasa pariwisata dengan definisi yakni usaha yang meliputi jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata [1]. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata, hingga tahun 2011 saja sudah terdapat sebanyak 1.120 usaha biro perjalanan wisata yang ada di seluruh di Indonesia.

Selayaknya bisnis pada umumnya, agen perjalanan menjalankan proses bisnis sebagai jantung dari organisasi modern untuk secara terus menerus berevolusi demi dapat mengatasi perubahan kebutuhan bisnis [2]. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan akan informasi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mulai menuntut usaha agen perjalanan untuk dapat memberikan informasi dan melakukan aktivitas secara cepat dan akurat. Agen perjalanan membutuhkan pemain industrinya untuk melakukan *reengineer* terhadap bisnisnya agar dapat menjaga posisi dalam persaingan atau paling tidak untuk bertahan [3]. Dengan adanya kebutuhan tersebut, agen perjalanan yang semula hanya berjalan secara konvensional, mau tidak mau harus bergeser untuk menyediakan jasa secara online.

E-commerce merupakan proses jual beli barang atau jasa yang memanfaatkan sistem elektronik berupa internet, televisi, maupun jaringan komputer [4]. Dengan ini, usaha agen perjalanan kemudian ikut terjun ke dalam bisnis *e-commerce*. Agen perjalanan online memberikan titik kontak melalui *World Wide Web (WWW)* untuk memungkinkan pelanggan mencari penerbangan dengan tarif yang tepat dan membuat pilihan, yang kemudian dipesan dan didapatkanlah tiket dari agen perjalanan online [5]. Perkembangan usaha jasa agen perjalanan menjadi agen perjalanan online kemudian juga membuat bidang pelayanan usaha ini berkembang yang sebelumnya berfokus dalam menyediakan jasa transportasi namun kini juga telah merambah ke reservasi penginapan secara online. Dari sinilah mulai bermunculan usaha terkait pelayanan penyedia akomodasi berupa penginapan mula dari wisma tamu, hotel, hingga villa melalui website baik pada tampilan desktop maupun mobile. Bahkan kini sudah banyak juga yang menyediakan pelayanan berbasis aplikasi mobile.

Website kini sudah menjadi media penting dalam industri perjalanan termasuk pada agen perjalanan online sebagai *e-commerce*. Suatu organisasi dengan situs web yang sulit digunakan dapat membangun citra buruk di internet dan

melemahkan posisi organisasi [6]. Demi mendapatkan posisi organisasi yang baik, agen perjalanan online perlu untuk memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna termasuk website sebagai perantara organisasi agen perjalanan online dengan pelanggannya.

Kualitas layanan menunjukkan seberapa baik tingkat layanan dalam mencapai ekspektasi pelanggan sebagai hasil dari apa yang didapatkan oleh pelanggan dan bagaimana pelanggan mendapatkan itu [7]. Kualitas dari suatu produk merupakan kemampuan untuk memberikan kepuasan, atau bahkan lebih, untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggannya [8]. Dalam hal ini, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai pelanggan agen perjalanan online menjadi kriteria paling kritis dalam mengukur keberhasilan dan kegagalan sistem pada organisasi. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia untuk mereka mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka [9]. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila pelanggan sebagai konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus [10]. Dengan demikian, jika pengguna website agen perjalanan online merasa terpuaskan dengan layanan website yang diberikan tentunya akan memberikan keuntungan tersendiri bagi organisasi perjalanan online.

Tantangan utama bagi *e-commerce* adalah dalam memahami kebutuhan pelanggan dan mengembangkan website serta proses operasi di belakangnya [11]. Kepuasan pengguna memegang peranan penting dalam mengukur kesempurnaan dalam penerapan sistem informasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengevaluasi layanan dengan menggunakan kepuasan pengguna sebagai feedback. Pada penelitian sebelumnya, hal ini telah dilakukan oleh Josua (2008) dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dan meneliti

hubungannya dengan dimensi dari instrument WebQual. Instrumen dari WebQual dipilih karena telah dikembangkan hingga versi 4.0 serta berasal dari berbagai sumber penelitian terkait penilaian sistem informasi. Hal ini berarti bahwa WebQual 4.0 merupakan pondasi yang kuat dalam penilaian sistem informasi [12].

Berdasarkan hal tersebut, maka pada Tugas Akhir ini diadakan suatu penelitian guna mengevaluasi kepuasan pengguna dan meneliti dimensi dari instrumen kualitas website dalam dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction* pada agen perjalanan online. Penelitian dilakukan dengan hipotesis mengenai hubungan variabel *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online yang beroperasi di Indonesia. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan rekomendasi perbaikan terhadap website agen perjalanan online.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dan akan diselesaikan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kualitas *usability* pada website terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agen perjalanan online?
2. Bagaimana hubungan kualitas *information* pada website terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agen perjalanan online?
3. Bagaimana hubungan kualitas *service interaction* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agen perjalanan online?

1.3 Batasan Masalah

Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa batasan untuk diperhatikan, diantaranya:

1. Tugas akhir ini mengambil sampel dari berbagai agen perjalanan online yang beroperasi di Indonesia.
2. Responden yang diambil adalah pengguna yang pernah melakukan pemesanan akomodasi berupa kamar penginapan.
3. Analisis akan dilakukan secara statistik regresi linear berganda dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 22

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan website agen perjalanan online terhadap kepuasan pengguna ditinjau dari beberapa hal yakni, *usability*, *information*, dan *service interaction*. Hasil penilaian ini kemudian dapat dijadikan sebagai acuan perbaikan bagi website agen perjalanan online. Secara lebih detil tujuan penelitian adalah:

1. Mengetahui hubungan kualitas layanan website *usability*, *information*, dan *service interaction* pada website agen perjalanan online terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Mendapatkan perbandingan hubungan kualitas layanan website *usability*, *information*, dan *service interaction* pada website agen perjalanan online terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari pengerjaan Tugas Akhir ini, terbagi atas berbagai sudut pandang sebagai berikut:

Secara Praktis:

1. Mengetahui hubungan kualitas website agen perjalanan online yang ada saat ini dilihat dari *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap *user satisfaction*.
2. Menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas website agen perjalanan online ke depannya.

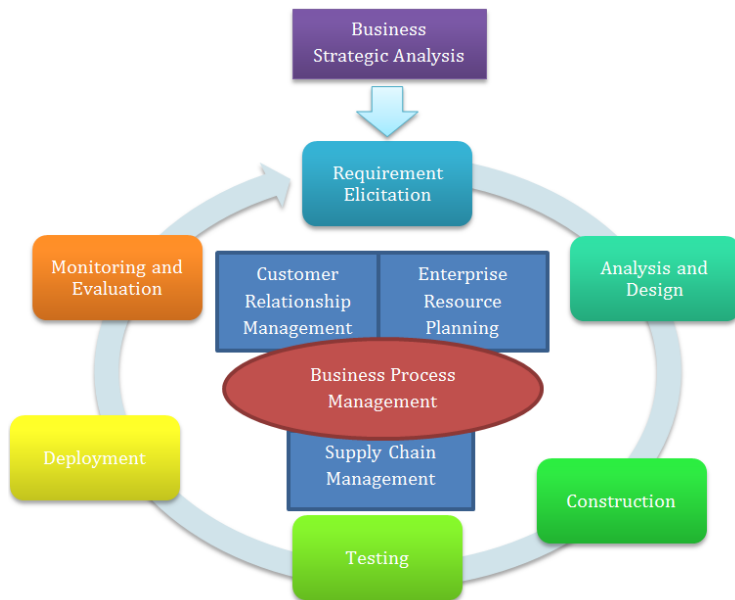
Secara Teoritis:

1. Sebagai sumber kajian dalam mengembangkan konsep penilaian kualitas website khususnya pada bisnis agen perjalanan online.
2. Menjadi referensi dalam mengevaluasi website agen perjalanan online.

1.6 Relevansi

Tugas Akhir yang diajukan oleh penulis akan menggunakan dasar dari ilmu pengetahuan mengenai *analysis and design* pada website agen perjalanan online sebagai ranah pengerjaan Tugas Akhir yang telah sesuai dengan ranah penelitian di jurusan Sistem Informasi.

Selain relevansi dengan ranah penelitian Sistem Informasi secara umum, topik yang diangkat dalam Tugas Akhir ini juga merupakan bentuk penerapan dari mata kuliah *E-Business* yang termasuk dalam mata kuliah pilihan dari Laboratorium Sistem Enterprise. Hal ini membuktikan bahwa penelitian Tugas Akhir ini telah relevan dengan Laboratorium Sistem Enterprise yang di mana dalam pengerjaannya pun juga sesuai dengan kerangka kerja Laboratorium Sistem Enterprise Jurusan Sistem Informasi ITS seperti yang tertera pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Kerja Laboratorium Sistem Enterprise

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dijelaskan mengenai literatur dari studi sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada penulis dan kemudian dijadikan sebagai acuan dalam mengerjakan tugas akhir.

2.1 Studi Sebelumnya

Dalam penyusunan Tugas Akhir, terdapat beberapa penelitian terkait yang sebelumnya telah dilakukan oleh pihak lain yang akan dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan Tugas Akhir.

Tabel 2.1 Paper Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu 1	
Judul	<i>An integrative approach to the assessment of e-commerce quality</i>
Nama, Tahun	Stuart J. Barnes, Richard T. Vidgen, 2002
Gambaran umum penelitian	Penelitian ini mengungkap teori kualitas website yang paling diterima oleh dunia. Paper ini bertuliskan penelitian mengenai metode untuk mengukur kualitas situs web yang disebut dengan WebQual. Penelitian ini mengambil kasus pada toko buku online seperti Amazon, BOL, dan Internet Bookshop yang kemudian menghasilkan versi terbaru dari WebQual yakni WebQual 4.0. Walaupun WebQual didasari pada impresi subyektif dari penggunaanya, data tetap dikumpulkan melalui analisis kuantitatif dan metrik <i>e-commerce</i> yakni dengan pembobotan menggunakan WebQual Index (WQI). WebQual 4.0 memiliki tiga dimensi kualitas website yakni <i>usability</i> , <i>information quality</i> ,

	dan <i>service interaction quality</i> . Pada penelitian ini diuji pula realibilitas dari instrumen yang diajukan untuk mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan kualitas website.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini mengungkapkan tiga dimensi yang menentukan kualitas website diantaranya <i>usability</i> , <i>information</i> , dan <i>service interaction</i> . Ketiga dimensi kualitas website inilah yang diteliti dalam Tugas Akhir ini.
Penelitian Terdahulu 2	
Judul	<i>Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis</i>
Nama, Tahun	Ben Chang Shia, Mingchih Chen, Agus David Ramdansyah, Shuyan Wang, 2016
Gambaran umum penelitian	Penelitian ini dilakukan dengan untuk lebih memahami efektifitas lokalisasi antar negara. Selain itu, penelitian ini mencoba untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna dari website AliexPress dengan metode WebQual dan <i>Importance Performance Analysis</i> . Pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi dari pelanggan pada website. Penelitian kemudian menggunakan 4 variabel penelitian diantaranya <i>usability</i> , <i>information</i> , <i>service interaction</i> , dan <i>overall quality</i> . Variabel <i>overall quality</i> ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas website secara keseluruhan.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini mengukur kualitas web dengan menambahkan variabel terkait kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan inilah yang menjadi variabel dependen yang dilakukan pada Tugas Akhir ini.

Penelitian Terdahulu 3	
Judul	<i>User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)</i>
Nama, Tahun	Josua Tarigan, 2008
Gambaran umum penelitian	Penelitian ini mengemukakan bahwa kepuasan pengguna memegang peranan penting dalam organisasi untuk mengukur kesempurnaan implementasi dari sistem informasi. Kemudian pada penelitian ini dilakukan suatu evaluasi kepuasan pengguna dengan melakukan penelitian menggunakan dimensi dari instrument WebQual 4.0 yakni <i>usability</i> , <i>information</i> , dan <i>service interaction</i> . Penelitian dilakukan pada pengguna e-library Stock Exchange of Thailand. Penelitian ini didasarkan kepada teori WebQual oleh Barnes dan Vidgen, serta teori kepuasan pengguna akhir (<i>end-user satisfaction</i>) oleh Doll dan Torkzadeh. Penelitian ini kemudian dilakukan dengan uji regresi dan menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara dimensi WebQual dengan kepuasan pengguna akhir (<i>end-user satisfaction</i>).
Keterkaitan penelitian	Paper ini menjadi acuan terkait penelitian mengenai hubungan antara dimensi <i>usability</i> , <i>information</i> , dan <i>service interaction</i> terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) dengan uji regresi seperti yang dilakukan pada Tugas Akhir ini.
Penelitian Terdahulu 4	
Judul	<i>Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0</i>
Nama, Tahun	Iman Sanjaya, 2012

Gambaran umum penelitian	Paper ini meneliti kualitas website Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan menggunakan metode WebQual 4.0 secara kuantitatif dan statistic dengan uji regresi. Pada penelitian ini dilakukan pengujian terhadap hubungan antar dimensi dari WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini kemudian mengungkapkan bahwa dimensi kualitas informasi tidak memhubungani kepuasan pengguna website Kementerian Komunikasi dan Informatika secara signifikan. Dengan kata lain, pengelola website harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan informasi yang berkualitas.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini akan memberikan gambaran dalam menerapkan WebQual 4.0 yang juga akan digunakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
Penelitian Terdahulu 5	
Judul	<i>Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0</i>
Nama, Tahun	Randyka Rusniantoro, Ari Kusyanti, Aditya Rachmadi, 2018
Gambaran umum penelitian	Dalam penelitian ini disebutkan bahwa kualitas layanan sebuah website sangat memhubungani jumlah pengguna yang mengakses dan juga dapat memhubungani kepuasan pelanggan. Untuk itu, penelitian ini melakukan analisis kualitas layanan menggunakan WebQual 4.0 dengan analisis regresi linear berganda di mana kemudian dihasilkan bahwa <i>usability</i> , <i>information</i> , dan <i>service interaction</i> secara simultan memhubungani kepuasan pelanggan.

Keterkaitan penelitian	Penelitian ini memberikan gambaran detail mengenai langkah penilaian kualitas dengan menggunakan uji regresi linear berganda seperti yang dikerjakan dalam Tugas Akhir ini.
------------------------	---

2.2 Dasar Teori

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Teori-teori tersebut diantaranya terkait dengan agen perjalanan online, website, kualitas website, dan teori statistik yang akan digunakan dalam penelitian.

2.2.1 Agen perjalanan online (*Online Travel Agent*)

Sebelum berjalan secara online, ada beberapa istilah yang dipakai dan dikenal dalam dunia pariwisata terhadap istilah agen perjalanan antara lain *Travel Services*, *Travel Bureau*, *Tour Operator*, *Tourist Bureau*, atau *tour and travel services*. Semua istilah tersebut bermuara pada satu pengertian yaitu perusahaan yang melakukan kegiatan memberikan informasi dan pelayanan bagi orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya [13].

Sedangkan Undang-undang RI No. 9 Tahun 1990 menyebutkan bahwa agen perjalanan merupakan salah satu jenis usaha jasa pariwisata yang meliputi penyediaan jasa perencanaan jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata [1].

Dari aspek pariwisata, berbagai istilah yang digunakan sebagai pengganti kata agen perjalanan sepiantas terlihat sama namun jika diteliti lebih jauh ada beberapa istilah yang memiliki arti yang lebih luas misalnya istilah *tour operator/tour and travel services* yang memiliki cakupan kegiatan lebih luas jika dibandingkan dengan istilah *travel agent* sendiri dengan menitikberatkan pada penjualan produk-produk pariwisata yang ditawarkan oleh perusahaan *tour operator*, serta penjualan tiket sarana pengangkutan, melakukan pemesanan (*reservation*)

kamar hotel, pertunjukan, serta mengurus dokumen perjalanan, dan lain-lain [13].

Seiring berjalannya waktu, agen perjalanan mulai bergeser untuk melakukan usahanya secara online sehingga kemudian dikenal dengan agen perjalanan online (*online travel agent*). Agen perjalanan online memberikan titik kontak melalui *World Wide Web* (WWW) untuk memungkinkan pelanggan mencari penerbangan dengan tarif yang tepat dan membuat pilihan, yang kemudian dipesan dan didapatkanlah tiket dari agen perjalanan online [5].

2.2.2 Website

Website merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, *e-mail*, maupun pesan instan di mana para penjelajah intranet dapat menjelajahi *www* dengan menggunakan aplikasi pencarian untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan, maupun untuk kepentingan bisnis [14].

Web adalah sebuah sistem dengan protokol diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur *client/ server*. Protokol yang biasa adalah HTTP, yang merupakan singkatan dari *hyper text transport protocol*. Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file–filenya saling terkait. Web terdiri dari *page* atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. *Homepage* berada pada posisi teratas dengan halaman terkait berada di bawahnya. Halaman di bawah *homepage* disebut *child page* yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web [15].

Website atau situs web juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, gambar diam atau gerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu bangunan yang saling terkait di mana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) [16].

2.2.3 *E-commerce*

E-commerce merupakan bagian dari *Electronic-business* (e-bisnis). *E-commerce* merupakan suatu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik, perdagangan barang, layanan, serta informasi yang dilakukan secara elektronik [17].

Pada *e-commerce* dapat terjadi transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis [4].

2.2.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna komputer memotivasi manajemen untuk meningkatkan produktifitas dari sistem informasi [18]. Kepuasan pengguna merupakan kriteria paling kritis dalam mengukur keberhasilan dan kegagalan sistem komputer. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia untuk mereka mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka [9].

Dalam layanan sistem informasi, pengguna juga merupakan pelanggan sehingga juga akan menjadi penting dalam manajemen sistem informasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan difaktori oleh lima hal, diantaranya kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan [19].

Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila pelanggan sebagai konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus [10]. Dengan begitu produk dapat

memperoleh laba dan mampu untuk tetap bertahan serta bersaing dalam industrinya.

2.2.5 Kualitas Layanan

Demi bisa memberikan produk maupun layanan yang baik kepada pelanggan, suatu produk/layanan harus dapat menjadi produk/layanan yang berkualitas. Kualitas layanan menjadi begitu penting penggunaannya dalam ruang lingkup bisnis dengan meningkatnya persaingan yang terus berkelanjutan [16]. Kualitas dari suatu produk merupakan kemampuan untuk memberikan kepuasan, atau bahkan lebih, untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggannya [8].

American Society for Quality Control juga mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bertanggung jawab atas kemampuannya untuk memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan [20]. Kualitas layanan menunjukkan seberapa baik tingkat layanan dalam mencapai ekspektasi pelanggan sebagai hasil dari apa yang didapatkan oleh pelanggan dan bagaimana pelanggan mendapatkan itu [7].

2.2.6 Pengukuran Kualitas Layanan online

Guna mengetahui seberapa baik tingkat layanan dalam mencapai ekspektasi pelanggan, maka organisasi harus mengukur kualitas dari layanan yang diberikan kepada pelanggan. Model pengukuran kualitas online telah banyak dikembangkan. Model pengukuran tersebut kini juga telah banyak diterapkan

2.2.6.1 ServQual

Istilah ServQual berasal dari kata *service quality*. ServQual dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Parasuman et al akan tetapi tidak dapat secara langsung diaplikasikan untuk *e-service* sehingga perlu ditambahkan lagi dimensi pengukuran yang cocok untuk *e-service*. Parasuman et al kemudian

mengembangkan dimensi dari ServQual tradisional untuk mengukur kualitas layanan online yang kemudian dikembangkan sebagai E-S-Qual (*e-core service quality*) [16].

2.2.6.2 WebQual

E-service quality kemudian dikembangkan secara khusus untuk mengukur kualitas layanan online berupa situs internet yang kemudian dikenal dengan nama WebQual [16]. WebQual merupakan suatu metode untuk menilai kualitas dari website. Metode ini telah dikembangkan secara iterative melalui aplikasi pada berbagai domain. Instrumen WebQual dikembangkan sejak 1998 oleh Barnes dan Vidgen hingga saat ini WebQual sudah mencapai versi 4.0.

WebQual 4.0 disusun berdasarkan hasil analisis dari versi sebelumnya yang kemudian mengidentifikasi tiga dimensi kualitas website *e-commerce* yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dimensi *usability* pada versi ini hadir menggantikan dimensi site quality karena *usability* lebih memberikan penekanan pada pengguna dan persepsinya [11].

Tiga area pada WebQual 4.0 masing-masing diartikan sebagai berikut:

1. *Usability*

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

2. *Information Quality*

Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format, dan keterkaitannya.

3. *Service Interaction Quality*

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam situs lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari

keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website.

Pada Tabel 2.6 ditampilkan daftar pertanyaan dari Instrumen WebQual 4.0 yang dikemukakan oleh Barnes dan Vidgen (2002):

Tabel 2.2 The Provenance of WebQual 4.0

Kategori	Dimensi
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa situs mudah dioperasikan 2. Interaksi saya dengan situs terasa jelas dan dapat dipahami 3. Saya merasa situs mudah untuk melakukan navigasi 4. Saya merasa situs mudah digunakan 5. Situs memiliki tampilan yang menarik 6. Desain situs sesuai dengan tipe situs 7. Situs tampak meyakinkan dan kompeten 8. Situs memberikan pengalaman positif
<i>Information</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang akurat 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi secara tepat waktu 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dipahami 14. Menyediakan informasi pada level kedetilan yang tepat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Kategori	Dimensi
<i>Service Interaction</i>	16. Memiliki reputasi yang baik 17. Merasa aman dalam menyelesaikan transaksi 18. Informasi personal saya terasa aman 19. Membuat ruang personalisasi 20. Membuat ruang berkomunitas 21. Membuat kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi 22. Saya merasa percaya diri bahwa barang/layanan disampaikan sesuai dengan yang dijanjikan

2.2.7 Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [21].

Berdasarkan konsep teoritis John W. Cresswell (1994), dalam penelitian kuantitatif literatur digunakan secara deduktif sebagai dasar untuk mengemukakan pertanyaan-pertanyaan penelitian atau hipotesis. Untuk menulis secara tepat rumusan tujuan penelitian kuantitatif perlu memahami variabel penelitian secara tepat. Dalam merumuskan masalah, tujuan, dan hipotesis, digunakan pernyataan penelitian yang merupakan gambaran spesifik dari masalah yang dikemukakan [22].

Pada penelitian kuantitatif terdapat dua metode penelitian, diantaranya:

1. Survey

Survey merupakan suatu metode penelitian yang menyediakan gambaran angka/kuantitas dari beberapa fraksi dari suatu populasi-sampel melalui proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada masyarakat. Dari hasil pengumpulan data ini peneliti dapat mengeneralisasi temuan penelitian dari suatu sampel ke populasi.

2. Eksperimen

Eksperimen adalah suatu metode penelitian untuk menguji hubungan sebab akibat di mana peneliti menetapkan subjek ke dalam kelompok. Kemudian peneliti memanipulasi satu atau lebih variabel independen untuk menentukan apakah perlakuan tersebut berhubungan pada variabel dependen.

2.2.7 Estimasi Proporsi

Dalam penelitian dengan jumlah populasi tidak diketahui, dapat digunakan perhitungan ukuran sampel dengan estimasi proporsi. Rumus perhitungan estimasi proporsi dapat dilihat pada persamaan (1).

Persamaan (1) Rumus estimasi proporsi oleh Cochran

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad \{1\}$$

Di mana dalam persamaan ini n adalah ukuran sampel, Z^2 adalah abis kurva normal yang memotong area α pada tail ($1-\alpha$ sama dengan *confidence level* yang diinginkan, misalnya 95%), e adalah tingkat presisi yang diinginkan, p adalah perkiraan proporsi atribut yang hadir untuk populasi, dan q adalah $1-p$. nilai untuk Z ditemukan dalam tabel statistik yang berisi area di bawah kurva normal [23].

2.2.8 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan alat analisis statistik yang memanfaatkan hubungan antara dua variable atau lebih.

Tujuannya adalah untuk membuat prediksi yang dapat dipercaya untuk nilai suatu variabel jika nilai variable lain yang berhubungan dengannya diketahui (Qudratullah, 2013:1). Menurut Sugiyono (2009:260), manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik atau menurunnya variabel independen atau tidak.

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang melibatkan lebih dari dua variable dimana jumlah variable independennya lebih dari satu.

Persamaan (2) Rumus umum regresi linear berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_pX_p \quad \{2\}$$

Y = variabel dependen
 a = konstanta
 b_1, b_2 = koefisien regresi variable independent X_1, X_2
 b_p = koefisien regresi variable independent X_p
 j = data ke- n

Selanjutnya, dalam regresi linear berganda terdapat beberapa uji asumsi statistik yang dapat dilakukan seperti yang akan diuraikan di bawah ini.

2.2.8.1 Normalitas Regresi

Untuk mengetahui normalitas regresi dalam perangkat lunak IBM SPSS Statistics dapat dilakukan dengan melakukan regresi linear pada uji Kolmogorov-Smirnov. Asumsi ini dapat dicek dengan menggunakan histogram maupun kurva normal atau Q-Q-Plot [24].

Normalitas distribusi data dapat dilihat melalui pola sebaran dalam diagram pencar. Jika sebaran data cenderung membentuk garis lurus, maka dapat dinyatakan berdistribusi normal.

2.2.8.2 Linearitas

Salah satu asumsi regresi linear adalah adanya linearitas antara variabel bebas dan variabel terikat. Linearitas dapat dilihat dalam *scatter plot* atau diagram pencar [25].

Uji linear digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan mempunyai hubungan yang linear. Dua variabel yang digunakan dapat dikatakan linear apabila signifikansinya kurang dari 0,005 [26].

2.2.8.3 Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel bebas yang ada pada model regresi [26]. Multikolinearitas terjadi pada regresi yang memiliki dua atau lebih variabel independent (regresi berganda) dimana terjadi korelasi yang kuat antar variabel bebas [25].

Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinearitas pada model, dapat diuji dengan menggunakan fitur *Collinearity Diagnostic* pada SPSS [25]. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menentukan bahwa nilai VIF tidak berbahaya adalah kurang dari 10 [27].

2.2.8.4 Heteroskedasitas

Dalam persamaan regresi beranda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi Homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi Heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedasitas [28].

Ada beberapa cara untuk mendeteksi heteroskedasitas seperti dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah distudentized. Homoskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar dibawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur [29]. Selain itu, kriteria

terjadinya heteroskedasitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya $<0,05$, yang berarti bahwa apabila signifikansinya $>0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.

2.2.8.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya.

Dalam perumusan hipotesis statistik, antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) selalu berpasangan, bila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak H_a diterima. Hipotesis statistik dinyatakan melalui simbol-simbol [30].

Rancangan pengujian hipotesis dimulai dengan penetapan hipotesis nol H_0 dan hipotesis alternatif H_a yang kemudian dilanjutkan dengan pemilihan uji statistik.

Uji signifikansi hubungan variabel bebas terhadap variabel dependen secara simultan dapat diuji dengan menggunakan uji F. Sedangkan secara parsial dapat diuji dengan menggunakan uji T.

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel bebas secara simultan berhubungan signifikan terhadap variabel terikat.

Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka berarti variabel-variabel independen secara bersama-sama berhubungan pada variabel terikat. Sedangkan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel-variabel independen secara simultan tidak berhubungan pada variabel dependen.

Variabel bebas juga dikatakan bersama-sama secara simultan memiliki hubungan terhadap variabel terikat jika nilai F hitung $> F$ tabel.

2. Uji T

Uji T merupakan uji parsial yang digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji T dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas atau signifikansi yang dihasilkan pada uji regresi. Jika nilai signifikansi dalam penelitian menghasilkan nilai kurang dari 0,05 berarti variabel bebas secara parsial memiliki hubungan terhadap variabel terikat.

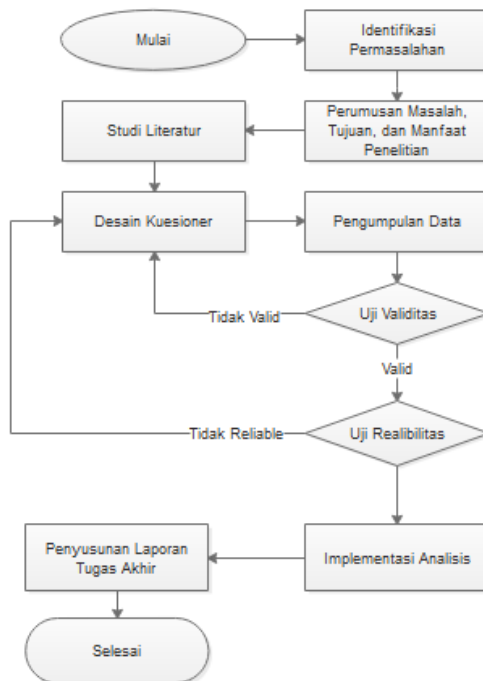
Jika nilai t hitung yang dihasilkan bernilai lebih besar daripada t tabel, maka H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 dinyatakan diterima.

BAB III METODOLOGI

Pada bab ini menjelaskan terkait metodologi yang akan digunakan sebagai panduan sistematis untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

3.1 Tahapan Pelaksanaan Tugas Akhir

Tugas akhir ini akan dilaksanakan dengan penelitian kuantitatif melalui metodologi yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

3.2 Uraian Metodologi

Berikut ini akan diuraikan metodologi pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut.

3.2.1 Identifikasi Permasalahan

Dalam melakukan penelitian perlu diidentifikasi permasalahan yang diangkat dalam penelitian agar dapat mencegah terjadinya kerancuan dalam penelitian seperti halnya dalam penelitian ini yang mengangkat permasalahan berupa perlu diadakannya analisa kualitas website pada agen perjalanan online.

3.2.2 Perumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian

Setelah mengidentifikasi permasalahan, maka ditentukan rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian agar penelitian dapat memiliki acuan atau pedoman dalam pelaksanaannya sehingga tidak menyimpang dari kualitas website agen perjalanan online.

3.2.3 Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini berguna untuk mengumpulkan informasi dan memperluas wawasan mengenai solusi-solusi yang mungkin ditawarkan dalam penelitian. Studi literatur dilakukan dengan mempelajari jurnal, buku, dan artikel ilmiah terkait dengan penelitian pada kualitas website, khususnya pada kualitas website dan kepuasan pengguna, serta pengolahan data statistik yang sekiranya dapat digunakan dalam penelitian.

3.2.4 Desain Kuesioner

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana kuesioner disusun dan ditentukan pula butir-butir pertanyaan dari kuesioner yang akan diajukan kepada responden. Pertanyaan yang dirumuskan pada kuesioner mengacu pada variabel penelitian yang digunakan oleh Josua (2008) di mana penelitian ini sendiri menggunakan dimensi dari WebQual 4.0 oleh Barnes dan

Vidgen (2002) yakni *usability*, *information*, dan *service interaction* yang kemudian diteliti keterkaitannya dengan *user satisfaction* oleh Doll dan Torkzadeh. Penelitian dilakukan dengan menggunakan skala linkert.

3.2.5 Pengumpulan Data

Setelah kuesioner selesai disusun langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Pada penelitian ini dilakukan penelitian kuantitatif dengan *random sampling* kepada pengguna website agen perjalanan online yang beroperasi di Indonesia. Pengambilan ukuran sampel akan didasarkan pada perhitungan estimasi proporsi. Para responden kemudian akan diberikan kuesioner online yang telah didesain sebelumnya untuk mendapatkan gambaran kualitas dari website agen perjalanan online saat ini

3.2.6 Uji Validitas

Setelah data didapatkan, perlu dilakukan validasi terhadap butir-butir pertanyaan yang telah diajukan kepada responden. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah responden telah memahami pertanyaan yang diajukan sehingga kemudian dapat dikatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan *alpha cronbach's* pada perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 22.

3.2.7 Uji Realibilitas

Jika data yang didapatkan telah dinyatakan valid, maka perlu diadakan uji reliabilitas untuk mendapatkan hasil yang reliable atau konsisten, yakni nilai alpha lebih besar dari tabel r. Sama halnya dengan uji validitas, uji ini akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 22.

3.2.8 Implementasi Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil yang telah dinyatakan valid dan reliabel untuk mendapatkan hasil analisa kualitas pada website agen perjalanan online. Analisis dilakukan dengan mengolah data responden kembali

menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 22 dengan menggunakan uji regresi linear berganda sehingga kemudian dapat diketahui hubungan kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, hasil uji regresi yang didapatkan akan dijadikan sebagai bahan untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan bagi website agen perjalanan online.

3.2.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Setelah seluruh tahapan dilakukan kemudian dapat ditarik kesimpulan yang dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan dengan menuliskan ringkasan akhir dari penelitian. Selanjutnya diberikan pula saran-saran terkait penelitian ini demi kemajuan bersama.

3.2.10 Penyusunan Tugas Akhir

Pada tahapan ini dilakukan penyusunan tugas akhir dengan mengumpulkan keseluruhan data dan hasil penelitian dsalam satu dokumen untuk kemudian dapat dijadikan laporan tugas akhir sebagai luaran dari penelitian ini.

BAB IV

PERANCANGAN

Pada bab ini dipaparkan tentang perancangan terkait penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Bagian perancangan mencakup persiapan penelitian yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian Tugas Akhir.

4.1. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian yang dilaksanakan pada penelitian Tugas Akhir ini merupakan pengguna website agen perjalanan online di Indonesia yang pernah melakukan pemesanan kamar pada agen perjalanan online. Obyek penelitian pada penelitian Tugas Akhir ini adalah website agen perjalanan online secara umum yang beroperasi di Indonesia, seperti Traveloka, Tiket.com, Booking.com, dan agen perjalanan online lainnya.

Penelitian akan dilakukan dengan luaran berupa hasil evaluasi hubungan kualitas web dari segi *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap *user satisfaction* serta rekomendasi yang perlu diberikan untuk meningkatkan kualitas web agen perjalanan online yang beroperasi di Indonesia di kemudian hari.

4.2. Variabel dan Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini, obyek penelitian akan diuji terhadap tiga variabel bebas yang merupakan dimensi kualitas website serta satu variabel terikat seperti yang ada pada beberapa penelitian diantaranya oleh Josua (2008), Ben Chang Shia (2016), Syaifullah (2016), dan Randyka (2018). Variabel-variabel tersebut kemudian didefinisikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel	Jenis Variabel	Dimensi Variabel
X1	Bebas	<i>Usability</i>

Variabel	Jenis Variabel	Dimensi Variabel
X2	Bebas	<i>Information</i>
X3	Bebas	<i>Service Interaction</i>
Y	Terikat	<i>User Satisfaction</i>

Variabel yang telah didefinisikan nantinya akan diuji hipotesis. Pada penelitian ini dikemukakan tiga hipotesis nol dan tiga hipotesis alternatif guna mencakup seluruh hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *usability* pada website terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.
- H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *information* pada website terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.
- H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *service interaction* pada website terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.

4.3. Perancangan pengumpulan data

Pada tahapan ini, menjelaskan perancangan pengumpulan data melalui survey. Survey akan dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden secara random.

4.3.1. Desain Kuesioner

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, perlu dilakukan desain kuesioner mulai dari pembuatan pertanyaan kuesioner hingga pembuatan formulir kuesioner yang siap disebarkan kepada responden.

4.3.1.1 Desain Pertanyaan Kuesioner

Pertanyaan kuesioner didesain berdasarkan dimensi kualitas web dengan ditambahkan pertanyaan mengenai kepuasan

pengguna sesuai yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Josua (2008), Ben Chang Shia (2016), Syaifullah (2016), dan Randyka (2018). Dari penelitian tersebut, dihasilkan 23 butir pertanyaan dari variabel *usability*, *information*, *service interaction*, serta *user satisfaction* akan diberikan kepada pengguna website dengan obyek pada masing-masing agen perjalanan online yang digunakan responden. Selain itu, kuesioner ini juga ditambahkan dengan pertanyaan terkait kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap website yang akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian Tugas Akhir ini.

Kuesioner yang diberikan kepada responden pada akhirnya terdiri atas 3 bagian yakni demografi responden, butir pertanyaan kualitas website, dan pertanyaan terkait kepuasan pengguna. Butir pertanyaan kuesioner pada penelitian ini kemudian dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Butir Pertanyaan Kuesioner

Kategori	Label	Butir Pertanyaan	Tipe
Demografi	D1	Nama	Teks
	D2	Jenis kelamin	Pilihan ganda
	D3	Provinsi asal	Teks
	D4	Kontak personal yang bisa dihubungi	Teks
	D5	Agen perjalanan online yang pernah digunakan	Pilihan ganda
<i>Usability</i>	Q1	Saya merasa situs agen perjalanan online tersebut mudah dioperasikan	Skala linkert
	Q2	Interaksi saya dengan situs agen perjalanan online	Skala linkert

Kategori	Label	Butir Pertanyaan	Tipe
		tersebut terasa jelas dan dapat dipahami	
	Q3	Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi pada situs agen perjalanan online tersebut	Skala linkert
	Q4	Saya merasa situs agen perjalanan online tersebut mudah digunakan	Skala linkert
	Q5	Situs agen perjalanan online tersebut memiliki tampilan yang menarik	Skala linkert
	Q6	Desain situs agen perjalanan online tersebut sesuai dengan tipe situs	Skala linkert
	Q7	Situs agen perjalanan online tersebut tampak meyakinkan dan kompeten	Skala linkert
	Q8	Situs agen perjalanan online tersebut memberikan pengalaman positif	Skala linkert
<i>Information</i>	Q9	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang akurat	Skala linkert
	Q10	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Skala linkert
	Q11	Situsagen perjalanan online tersebut menyediakan	Skala linkert

Kategori	Label	Butir Pertanyaan	Tipe
		informasi secara tepat waktu	
	Q12	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang relevan	Skala linkert
	Q13	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang mudah dipahami	Skala linkert
	Q14	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi pada level kedetilan yang tepat	Skala linkert
	Q15	Situs agen perjalanan online tersebut menyajikan informasi dalam format yang sesuai	Skala linkert
<i>Service Interaction</i>	Q16	Situs agen perjalanan online tersebut memiliki reputasi yang baik	Skala linkert
	Q17	Saya merasa aman dalam menyelesaikan transaksi melalui situs agen perjalanan online tersebut	Skala linkert
	Q18	Informasi personal saya pada situs agen perjalanan online tersebut terasa aman	Skala linkert
	Q19	Situs agen perjalanan online tersebut membuat saya memiliki ruang personalisasi	Skala linkert

Kategori	Label	Butir Pertanyaan	Tipe
	Q20	Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan ruang berkomunitas	Skala linkert
	Q21	Situs agen perjalanan online tersebut memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi agen perjalanan online	Skala linkert
	Q22	Saya merasa percaya diri bahwa layanan yang disampaikan agen perjalanan online tersebut sesuai dengan yang dijanjikan	Skala linkert
<i>Overall User Satisfaction</i>	Q23	Secara keseluruhan saya memiliki kesan puas dengan layanan situs agen perjalanan online	Skala linkert

Butir pertanyaan pada seluruh variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala linkert. Skala linkert tersebut dibuat dalam lima batas skala. Adapun rentang skala dan pernyataan pada penelitian dapat dilihat dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Rentang Skala Linkert Penelitian

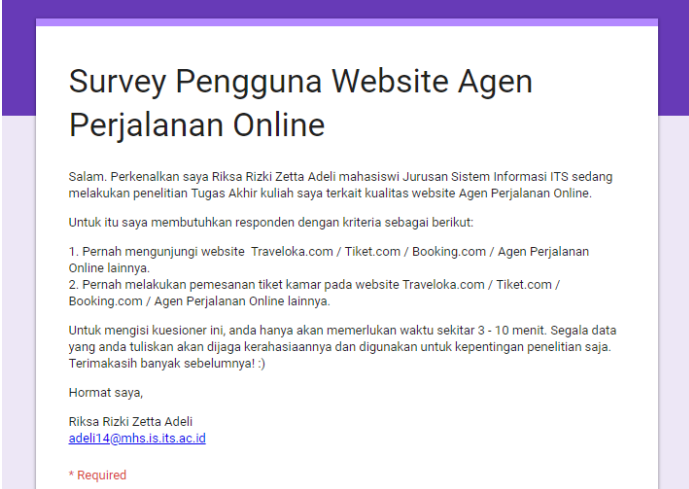
STS	$4,2 \leq x \leq 5$
TS	$3,4 \leq x \leq 4,2$
N	$2,6 \leq x \leq 3,4$
S	$1,8 \leq x \leq 2,6$
SS	$1 \leq x \leq 1,8$

4.3.1.2 Desain Formulir Kuesioner

Butir pertanyaan kuesioner yang telah dirancang pada bagian sebelumnya kemudian dimasukkan dalam formulir online. Pada penelitian ini, alat yang digunakan adalah Google Forms yang kemudian dapat diakses melalui alamat url ().

Formulir online dari Google Forms menyediakan fitur *Section* yang kemudian digunakan dalam memisahkan halaman formulir untuk setiap kategori pertanyaan. Tampilan dari formulir online ini kemudian terbagi atas lima halaman. Adapun rincian dari setiap halaman formulir adalah sebagai berikut.

1. Halaman Identitas



Survey Pengguna Website Agen Perjalanan Online

Salam. Perkenalkan saya Riksa Rizki Zetta Adeli mahasiswi Jurusan Sistem Informasi ITS sedang melakukan penelitian Tugas Akhir kuliah saya terkait kualitas website Agen Perjalanan Online.

Untuk itu saya membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pernah mengunjungi website Traveloka.com / Tiket.com / Booking.com / Agen Perjalanan Online lainnya.
2. Pernah melakukan pemesanan tiket kamar pada website Traveloka.com / Tiket.com / Booking.com / Agen Perjalanan Online lainnya.

Untuk mengisi kuesioner ini, anda hanya akan memerlukan waktu sekitar 3 - 10 menit. Segala data yang anda tuliskan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Terimakasih banyak sebelumnya! :)

Hormat saya,

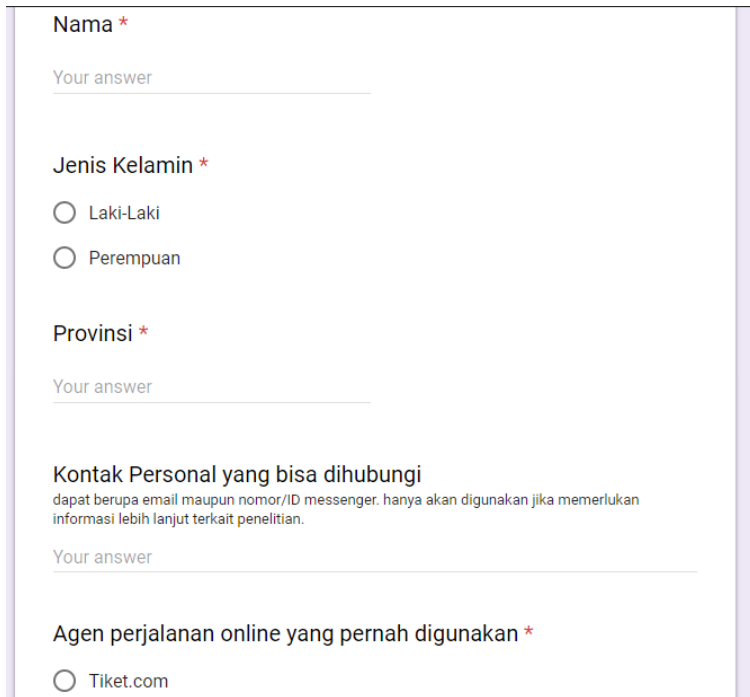
Riksa Rizki Zetta Adeli
adeli14@mhs.is.its.ac.id

* Required

Gambar 4.1 Bagian Pembuka Kuesioner Online

Kuesioner diawali dengan halaman identitas yang dibuka dengan perkenalan dari peneliti dan pemberitahuan terkait kriteria responden yang dapat berpartisipasi dalam penelitian. Dalam halaman ini juga, responden kemudian mengisikan identitasnya sesuai dengan pertanyaan dari kategori demografi

yang telah dirancang. Pertanyaan terkait demografi ini dapat dilihat pada Gambar 4.2.



The image shows a screenshot of an online questionnaire form. The form is titled 'Nama *' and has a text input field labeled 'Your answer'. Below this is a question 'Jenis Kelamin *' with two radio button options: 'Laki-Laki' and 'Perempuan'. The next question is 'Provinsi *' with a text input field labeled 'Your answer'. Below this is a question 'Kontak Personal yang bisa dihubungi' with a text input field labeled 'Your answer'. The final question is 'Agen perjalanan online yang pernah digunakan *' with a radio button option 'Tiket.com'.

Gambar 4.2 Bagian Demografi Responden Pada Kuesioner Online

Pada bagian demografi responden, data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- Nama, sebagai identitas responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.
- Jenis kelamin, sebagai data pendukung guna mengetahui persebaran pengguna
- Provinsi asal, sebagai data pendukung guna mengetahui persebaran lokasi responden.

- d. Kontak personal yang bisa dihubungi, sebagai bukti pendukung dalam melakukan validasi bahwa responden merupakan orang yang riil dan sesuai dengan kriteria responden.
- e. Agen perjalanan online yang pernah digunakan, sebagai data tambahan guna mendukung analisis terhadap website agen perjalanan online

2. Halaman *Usability* Agen Perjalanan Online

Di halaman selanjutnya, responden akan disuguhkan kepada 8 pertanyaan dengan model skala linkert terkait dengan *usability* dari website agen perjalanan online yang telah disebutkan responden pada halaman sebelumnya. Halaman ini ditampilkan seperti pada Gambar 4.3.

Usability Agen Perjalanan Online

sampaikan sesuai dengan kondisi Agen Perjalanan Online yang telah Anda sampaikan sebelumnya

Saya merasa situs agen perjalanan online tersebut mudah dioperasikan *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Interaksi saya dengan situs agen perjalanan online tersebut terasa jelas dan dapat dipahami *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya merasa mudah untuk melakukan navigasi pada situs agen perjalanan online tersebut *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Gambar 4.3 Halaman *Usability* Agen Perjalanan Online

3. Halaman *Information* Agen Perjalanan Online

Pada halaman ketiga responden akan diminta untuk menjawab 7 pertanyaan dengan model skala linkert terkait dengan *information* sesuai dengan kondisi website agen perjalanan online yang telah disebutkan responden pada halaman pertama. Halaman ini ditampilkan seperti pada Gambar 4.4.

Information Agen Perjalanan Online

Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang akurat *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

Situs agen perjalanan online tersebut menyediakan informasi yang dapat dipercaya *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

Situsagen perjalanan online tersebut menyediakan informasi secara tepat waktu *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

Gambar 4.4 Halaman *Information* Agen Perjalanan Online

4. Halaman *Service Interaction* Agen Perjalanan Online

Pada halaman keempat responden akan diminta untuk menjawab 7 pertanyaan dengan model skala linkert terkait dengan *service interaction* sesuai dengan kondisi website agen perjalanan online yang telah disebutkan responden pada halaman pertama. Halaman ini ditampilkan seperti pada Gambar 4.5.

Service Interaction Agen Perjalanan Online

Situs agen perjalanan online tersebut memiliki reputasi yang baik *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya merasa aman dalam menyelesaikan transaksi melalui situs agen perjalanan online tersebut *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

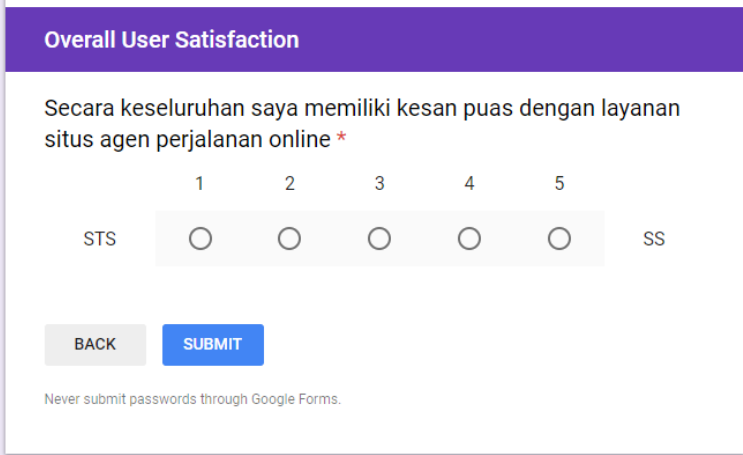
Informasi personal saya pada situs agen perjalanan online tersebut terasa aman *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Gambar 4.5 Halaman *Service Interaction* Agen Perjalanan Online

5. Halaman *Overall User Satisfaction* Agen Perjalanan Online

Halaman *Overall User Satisfaction* Agen Perjalanan Online merupakan halaman pertanyaan terakhir dalam kuesioner online ini. Pada halaman ini responden akan diminta untuk mengisi satu pernyataan skala linkert terkait dengan *user satisfaction*. Selanjutnya responden dapat menekan tombol submit untuk mengumpulkan dan mengakhiri pengisian kuesioner. Kuesioner online pada halaman ini dapat dilihat dalam Gambar 4.6.



Overall User Satisfaction

Secara keseluruhan saya memiliki kesan puas dengan layanan situs agen perjalanan online *

1 2 3 4 5

STS ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ SS

Never submit passwords through Google Forms.

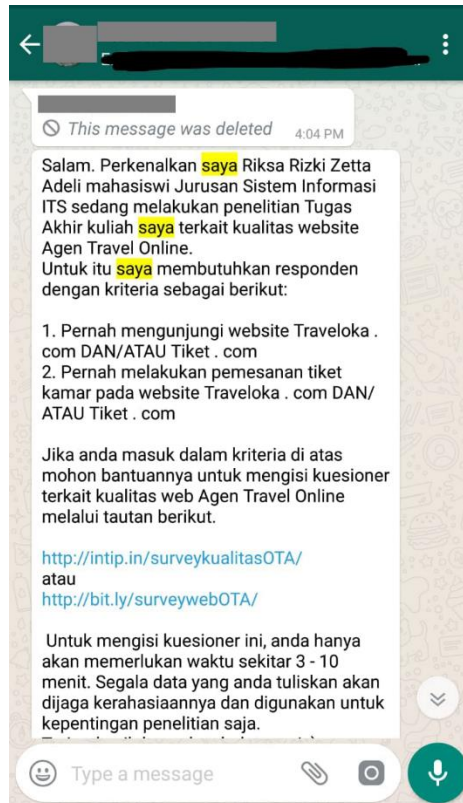
Gambar 4.6 Halaman *Overall User Satisfaction*

4.3.2 Ukuran Sampel

Jumlah populasi pengguna agen perjalanan online tidak diketahui secara pasti. Untuk itu, peneliti menggunakan rumus estimasi proporsi untuk perhitungan ukuran sampel dengan nilai *confidence level* sebesar 95%, estimasi proporsi sebesar 0,5, serta nilai presisi sebesar 0,1 sehingga kemudian dihasilkan bahwa penelitian ini membutuhkan responden sebanyak 97 orang.

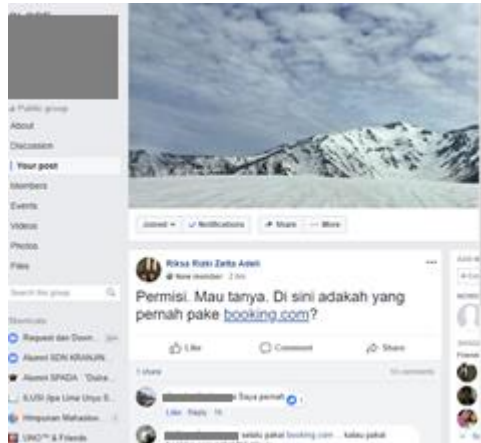
4.3.3 Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran Kuisisioner dilakukan secara online menggunakan *platform* Google Forms. Kuisisioner disebarikan melalui penyebaran alamat formulir pada grup *messenger* seperti yang ditampilkan pada Gambar 4.7.



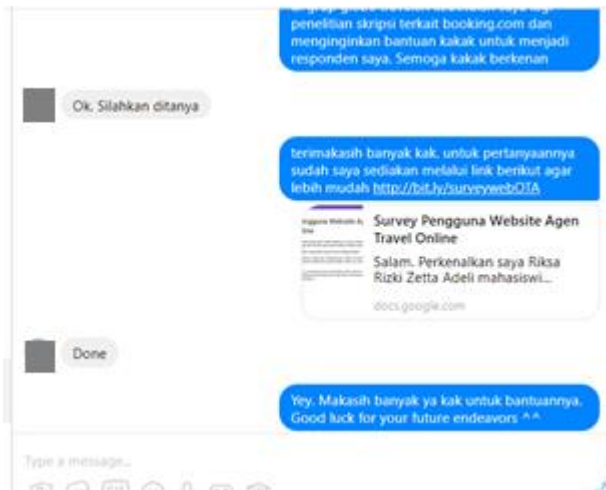
Gambar 4.7 Penyebaran Kuesioner Online Pada Grup Online Messenger

Agar lebih efektif dan tepat sasaran, penyebaran kuesioner juga dilakukan dengan pencarian responden pada komunitas-komunitas *Traveler* seperti yang terlihat pada Gambar 4.8 guna memudahkan dalam mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.



Gambar 4.8 Pencarian Responden Pada Grup Komunitas Traveler

Setelah menemukan calon responden, kemudian dilakukan penyebaran alamat url kuesioner online dengan menggunakan pendekatan personal seperti yang terlihat pada Gambar 4.9 sehingga didapatkanlah data responden.



Gambar 4.9 Penyebaran Kuesioner dengan Pendekatan Personal

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil pengambilan data penelitian. Pada bagian ini secara rinci juga akan menjelaskan penilaian hubungan *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap *user satisfaction* dengan uji asumsi regresi.

5.1 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini dilakukan secara online melalui penyebaran URL kuesioner online pada Google Forms terhitung sejak tanggal 4 April 2018 hingga 15 Mei 2018 yang kemudian telah memenuhi kebutuhan data penelitian yakni sebanyak 97 responden.

Dari 97 responden tersebut kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas data.

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah item pertanyaan pada kuesioner yang diberikan kepada responden telah valid. Pengujian ini dilakukan dengan teknik korelasi Pearson pada perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 22.

Uji validitas dilakukan terhadap 97 data responden sehingga nilai digunakan nilai r tabel dari df_{95} yakni sebesar 0,1996. Item pertanyaan pada kuesioner akan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung bernilai positif dan lebih besar daripada nilai pada r tabel. Nilai r hitung dan kevalidan dari setiap item pertanyaan ditampilkan dalam Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Penelitian

Label	Item Pertanyaan	R Hitung	Status
Q1	Mudah dipelajari	0,795	Valid
Q2	Interaksi dapat dipahami	0,694	Valid
Q3	Mudah dinavigasikan	0,682	Valid
Q4	Mudah digunakan	0,736	Valid
Q5	Tampilan menarik	0,587	Valid
Q6	Tampilan sesuai tipe	0,690	Valid
Q7	Tampak meyakinkan	0,763	Valid
Q8	Memberi pengalaman positif	0,762	Valid
Q9	Informasi akurat	0,808	Valid
Q10	Informasi dapat dipercaya	0,833	Valid
Q11	Informasi tepat waktu	0,839	Valid
Q12	Informasi relevan	0,842	Valid
Q13	Informasi mudah dipahami	0,866	Valid
Q14	Informasi detail	0,815	Valid
Q15	Format sesuai	0,835	Valid
Q16	Reputasi baik	0,804	Valid
Q17	Transaksi aman	0,829	Valid
Q18	Informasi personal aman	0,786	Valid
Q19	Personalisasi	0,766	Valid
Q20	Komunitas	0,587	Valid
Q21	Komunikasi organisasi	0,562	Valid
Q22	Layanan sesuai	0,835	Valid
Q23	Kepuasan kualitas layanan	0,923	Valid

Dari hasil uji validitas pada Tabel 5.1 diketahui bahwa seluruh item pertanyaan pada penelitian ini telah valid untuk dijadikan sebagai alat penelitian.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan demi mengetahui konsistensi alat ukur pada kuesioner penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan *cronbach's alpha* pada perangkat lunak IBM SPSS Statistics Version 22

Data penelitian dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* yang dihitung lebih besar daripada 0,6. Hasil uji realibilitas kemudian ditampilkan dalam Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item Pertanyaan
0,968	23

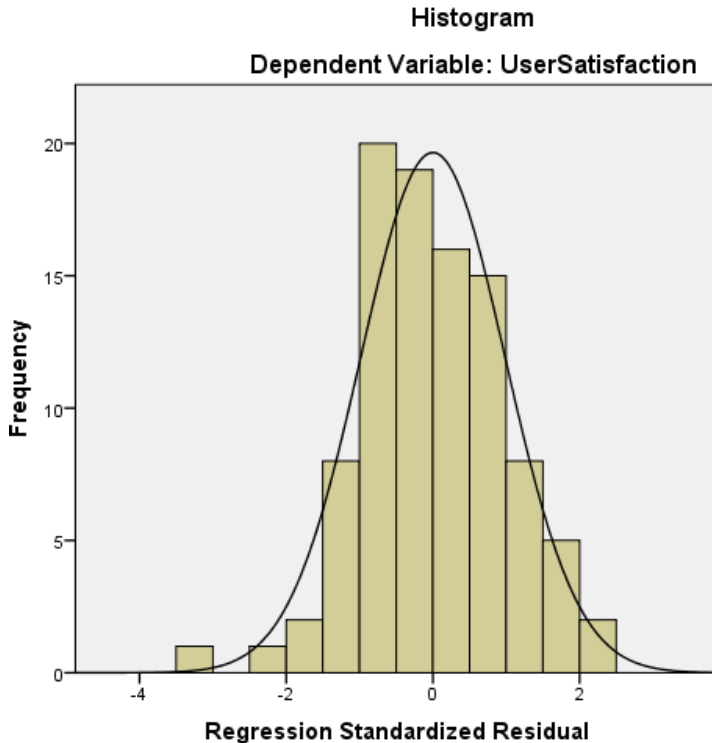
Dari hasil uji diketahui bahwa data penelitian telah dapat dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

Dengan hasil pengujian ini maka data penelitian dapat dilanjutkan ke dalam tahap analisis.

5.2 Analisis Statistik Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini analisis statistik yang dilakukan adalah dengan model regresi linear berganda. Penelitian ini akan menggunakan beberapa uji asumsi mulai dari uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedasitas yang kemudian dilanjutkan dengan analisis statistik menggunakan uji F dan uji T.

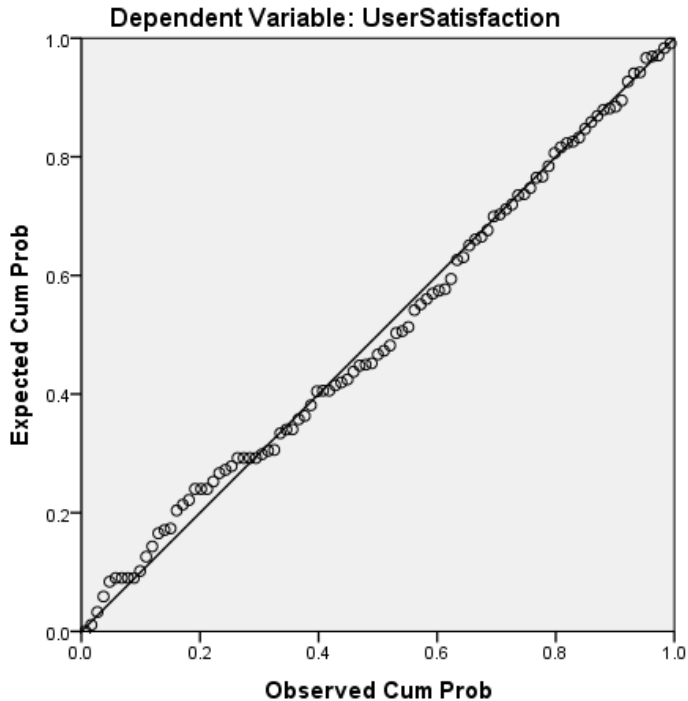
5.2.1 Uji Normalitas



Gambar 5.1 Histogram Normalitas Penelitian

Uji normalitas untuk regresi linear berganda dilakukan pada residual. Untuk dapat diterima, residu harus berdistribusi normal yang ditunjukkan dengan bar histogram yang membentuk mengikuti kurva distribusi normal serta P-Plot tersebar di dekat diagonal pada hasil uji menggunakan alat IBM SPSS Statistics Version 22. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dalam Histogram Normalitas pada Gambar 5.3 dan P-Plot Persebaran Data pada Gambar 5.4.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 5.2 P-Plot Pesebaran Data Penelitian

Dari hasil uji normalitas yang telah dilakukan pada data penelitian, terlihat bahwa histogram data sudah membentuk kurva normal sehingga memenuhi standar normalitas. Demikian pula dengan hasil persebaran data pada P-Plot yang tersebar di dekat garis normal sehingga data penelitian dapat dinyatakan telah berdistribusi normal.

5.2.2 Uji Linearitas

Uji linearitas pada penelitian kali ini dilakukan untuk mengetahui sifat hubungan linear antara variabel bebas kepada variabel terikat. Jika terjadi linearitas pada hubungan variabel,

maka perubahan pada satu sisi variabel akan diikuti dengan variabel yang dibandingkan.

Hubungan variabel dapat dikatakan memiliki linearitas jika nilai linearitas pada tabel ANOVA yang dihasilkan IBM SPSS Statistics Version 22 pada penelitian ini memiliki nilai kurang dari 0,05. Selain itu, linearitas juga dapat dilihat melalui *scatter plot*. Jika *scatter plot* membentuk garis diagonal, maka dapat dikatakan terjadi linearitas pada hubungan variabel.

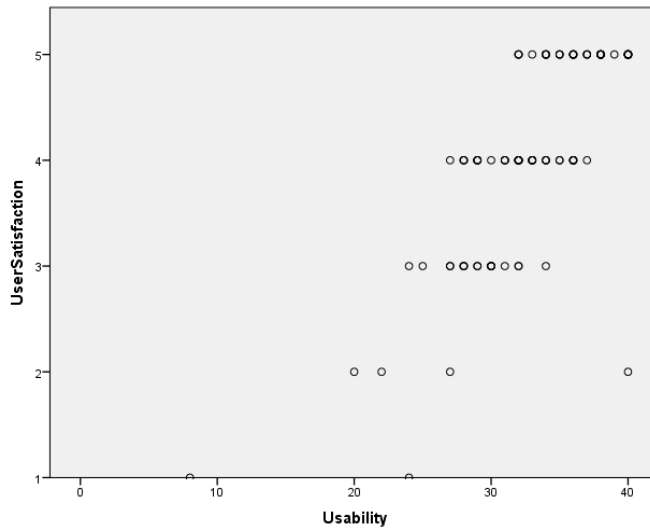
Uji linearitas kemudian dilakukan pada masing-masing variabel bebas dari data penelitian, yakni *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap variabel terikat yakni, *user satisfaction*.

5.2.2.1 Uji Linearitas Hubungan *Usability* dengan *User Satisfaction*

Tabel 5.3 Hubungan Linearitas *Usability* Terhadap *User Satisfaction*

	Signifikansi
Linearitas	0,000
Deviasi dari Linearitas	0,634

Dari Tabel 5.8, uji linearitas dengan variabel bebas *usability* terhadap variabel terikat *user satisfaction* memiliki nilai sebesar 0. Nilai linearitas ini memenuhi syarat linearitas karena bernilai kurang dari 0,05. Dari nilai ini diketahui bahwa dimensi kualitas website *usability* pada agen perjalanan online memiliki hubungan terhadap *user satisfaction* agen perjalanan online.



Gambar 5.3 Scatter Plot Hubungan Linearitas Usability Terhadap User Satisfaction

Selain itu, *scatter plot* yang ditampilkan pada Gambar 5.5 juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *usability* dengan *user satisfaction* sehingga dapat disimpulkan bahwa benar terjadi hubungan linearitas diantara kedua variabel ini.

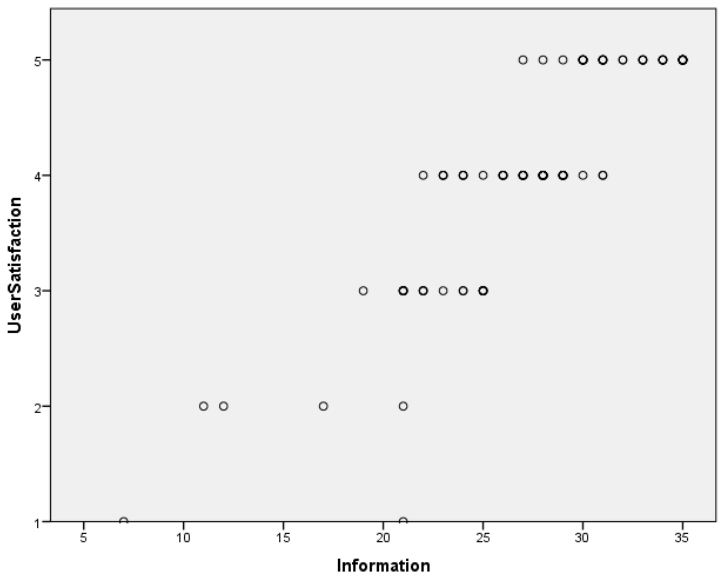
5.2.2.2 Uji Linearitas Hubungan *Information* dengan *User Satisfaction*

Tabel 5.4 Hubungan Linearitas *Information* terhadap *User Satisfaction*

	Signifikansi
Linearitas	0,000
Deviasi dari Linearitas	0,003

Uji linearitas dengan variabel bebas *information* terhadap variabel terikat *user satisfaction* yang ditampilkan pada Tabel

5.9 memiliki nilai sebesar 0. Nilai linearitas ini memenuhi syarat linearitas karena bernilai kurang dari 0,05.



Gambar 5.4 Scatter Plot Hubungan Linearitas *Information* Terhadap *User Satisfaction*

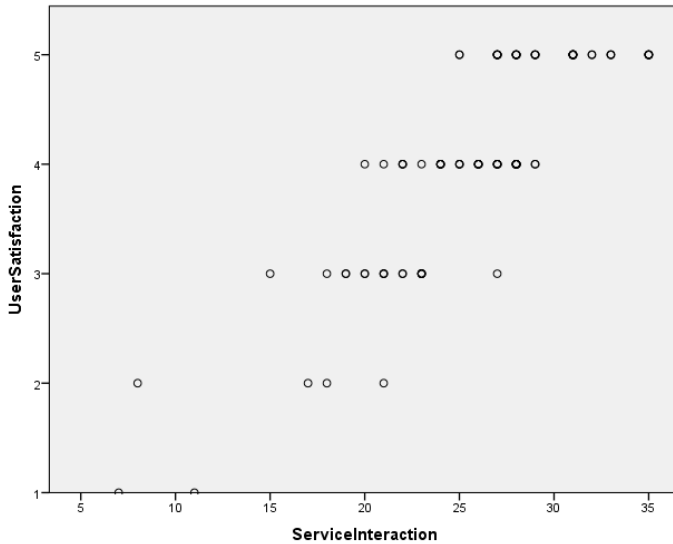
Scatter plot pada hubungan kedua variabel ini, yang ditampilkan pada Gambar 5.6, juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *information* dengan *user satisfaction* sehingga dapat disimpulkan bahwa benar terjadi hubungan linearitas diantara kedua variabel ini.

5.2.2.3 Uji Linearitas Hubungan *Service Interaction* dengan *User Satisfaction*

Tabel 5.5 Hubungan Linearitas *Service Interaction* terhadap *User Satisfaction*

	Signifikansi
Linearitas	0,000
Deviasi dari Linearitas	0,029

Sesuai dengan yang ditampilkan pada Tabel 5.10, uji linearitas dengan variabel bebas *service interaction* terhadap variabel terikat *user satisfaction* memiliki nilai sebesar 0. Nilai linearitas ini memenuhi syarat linearitas karena bernilai kurang dari 0,05.



Gambar 5.5 Scatter Plot Hubungan Linearitas *Service Interaction* Terhadap *User Satisfaction*

Hasil yang ditampilkan oleh *scatter plot* antara *service interaction* dan *user satisfaction* juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *usability* dengan *user satisfaction* sehingga dapat disimpulkan bahwa benar terjadi hubungan linearitas diantara kedua variabel ini.

5.2.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya interkorelasi dalam suatu model. Interkorelasi dapat diartikan sebagai hubungan yang kuat antar variabel bebas. Multikolinearitas sebaiknya tidak terjadi pada model regresi.

Hubungan antar variabel bebas ini bisa dilihat pada hasil korelasi Pearson. Hubungan dinyatakan memiliki interkorelasi di dalam model regresi linear berganda jika nilai korelasi antar variabel bebas bernilai lebih dari 0,8. Namun beberapa pakar juga menyatakan bahwa interkorelasi terjadi jika korelasi antar variabel bebas bernilai lebih dari 0,9.

Tabel 5.6 Hubungan Antar Variabel Pada Korelasi Pearson

Korelasi Pearson	<i>Usability</i>	<i>Information</i>	<i>ServiceInteraction</i>
<i>Usability</i>	1,000	0,744	0,657
<i>Information</i>	0,744	1,000	0,801
<i>ServiceInteraction</i>	0,657	0,801	1,000

Berdasarkan nilai hubungan antar variabel yang dihasilkan Korelasi Pearson pada Tabel 5.11, hubungan *usability* dengan *information* serta hubungan *usability* dengan *service interaction* bernilai kurang dari 0,8 sehingga memenuhi syarat bebas dari multikolinearitas. Sedangkan hubungan antara *information* dengan *service interaction* bernilai kurang dari 0,9 dan mendekati 0,8. Untuk memperkuat analisis, dilakukan uji multikolinearitas lanjutan.

Selain dengan nilai korelasi Pearson, uji multikolinearitas juga dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF dan toleransi pada tabel koefisien statistik kolinearitas. Model regresi dapat dinyatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10 dan/atau nilai toleransi lebih dari 0,01.

Tabel 5.7 Koefisien Statistik Kolinearitas

	Toleransi	VIF
<i>Usability</i>	0,436	2,293
<i>Information</i>	0,276	3,628

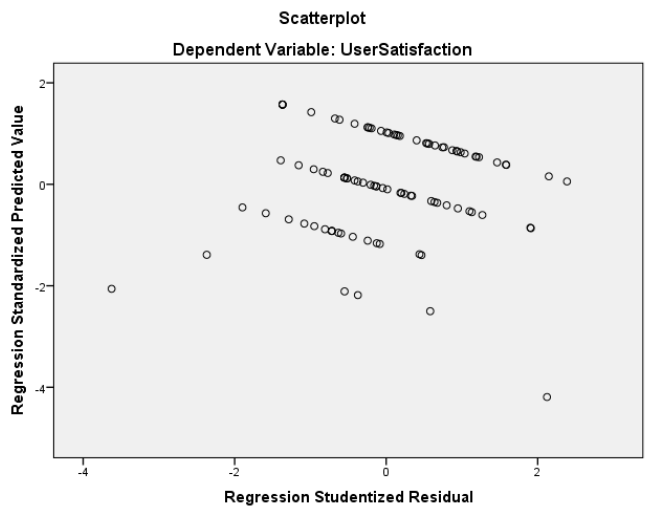
	Toleransi	VIF
<i>ServiceInteraction</i>	0,350	2,855

Berdasarkan Tabel 5.12, dengan menggunakan nilai toleransi pada ketiga variabel bebas, maka variabel penelitian telah memenuhi syarat bebas dari multikolinearitas karena bernilai lebih dari 0,1. Jika dilihat dari nilai VIF yang ada, ketiga variabel juga telah memenuhi syarat bebas dari multikolinearitas karena VIF pada masing-masing variabel bernilai kurang dari 10. Dengan ini, ketiga variabel bebas dalam penelitian ini dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas.

5.2.4 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas merupakan salah satu dari uji asumsi yang harus dilakukan dalam uji regresi. Tujuan dilakukannya uji ini adalah untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat asumsi klasik pada regresi linear. Uji heteroskedasitas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya dengan melihat grafik *scatter plot* yang dihasilkan oleh IBM SPSS Statistics Version 22. Model regresi linear berganda dikatakan bebas dari heteroskedasitas jika tidak memiliki pola tertentu.

Scatter plot heteroskedasitas ditampilkan pada Gambar 5.8 yang dihasilkan dari 3 variabel bebas terhadap 1 variabel terikat dengan 1 item pertanyaan ini perlu dilihat secara detil bahwa *dot* pada grafik sebenarnya tersebar. Untuk memperkuat hasil uji heteroskedasitas pada penelitian ini, maka dilakukan uji lain yang lebih obyektif, yakni uji heteroskedasitas menggunakan uji glejser.



Gambar 5.6 Scatter Plot Heteroskedasitas Penelitian

Uji glejser selanjutnya dilakukan pada variabel residu dan menghasilkan nilai baru pada output tabel koefisien dalam IBM SPSS Statistics Version 22. Nilai koefisien baru yang dihasilkan kemudian ditampilkan dalam Tabel 5.13 berikut.

Tabel 5.8 Koefisien Hasil Uji Glejser Heteroskedasitas

	Signifikansi
<i>Usability</i>	0,512
<i>Information</i>	0,782
<i>ServiceInteraction</i>	0,293

Model regresi linear berganda pada penelitian ini dinyatakan bebas dari heteroskedasitas karena koefisien signifikansi pada ketiga variabel setelah dilakukan uji glejser bernilai lebih dari 0,05.

5.2.5 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui hubungan dari ketiga variabel bebas, yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara simultan terhadap variabel terikat dalam penelitian ini, yakni *user satisfaction*.

Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat kolom signifikansi pada tabel ANOVA yang dihasilkan antara *usability*, *information quality*, dan *service interaction* terhadap *user satisfaction* dari uji regresi.

Tabel 5.9 ANOVA Hasil Uji Regresi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap User Satisfaction

	F Hitung	Signifikansi
Regresi	191,777	0,000

Uji regresi ini dilakukan terhadap 97 data responden sehingga nilai digunakan nilai F tabel yakni $F_{0,05(3,94)}$ sebesar 2,70. Selain itu, nilai signifikansi pada ANOVA yang ditampilkan pada Tabel 5.14 juga memiliki nilai sebesar 0.

Ketiga variabel bebas dapat dikatakan secara simultan berhubungan terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas. Nilai probabilitas yang digunakan adalah sebesar 0,05 sehingga berdasarkan signifikansi, variabel-variabel bebas dapat dikatakan memiliki hubungan signifikan terhadap *user satisfaction*.

Selain itu, hasil uji regresi pada ANOVA menampilkan F Hitung sebesar 191,777. Dengan demikian, nilai F Hitung menjadi lebih besar dari nilai F tabel. Hal ini menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction* bersama-sama secara simultan memiliki hubungan terhadap *user satisfaction* sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji F.

5.2.6 Uji T

Uji T pada tahap awal ini dilakukan sebagai uji parsial, guna melihat hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sama halnya dengan uji F, pada uji ini dilakukan dengan menganalisis data yang telah diolah dengan menggunakan uji regresi namun dengan melihat tabel koefisien.

Tabel 5.10 Koefisien Signifikansi *Usability*, *Information*, dan *Service Interaction* Terhadap *User Satisfaction*

	Signifikansi
Usability	0,001
Information	0,000
ServiceInteraction	0,000

Nilai probabilitas atau signifikansi yang dihasilkan pada uji regresi dalam penelitian seperti yang tertera pada Tabel 5.15 menghasilkan nilai kurang dari 0,05 pada ketiga variabel bebas. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat hubungan antara *usability* dengan *user satisfaction*, *information* dengan *user satisfaction*, dan *service interaction* dengan *user satisfaction*.

Selanjutnya, penelitian dapat dilanjutkan dengan uji hipotesis yang dilakukan dengan membandingkan hasil t hitung dari uji T yang tertera pada dalam tabel koefisien terhadap nilai t tabel. Untuk seluruh hipotesis pada penelitian ini, dengan kriteria berupa uji dua arah, jumlah data sebesar 97, dan total jumlah variabel sebanyak 4 buah, maka dihasilkan nilai t tabel dari t_{93} yakni sebesar 1,98580. Dengan hasil ini, kemudian penelitian dilanjutkan dengan analisis berdasarkan uji hipotesis T pertama.

5.2.6.1 Uji Hipotesis Hubungan *Usability* dengan *User Satisfaction*

Pada penelitian ini, dibuat hipotesis terkait hubungan antara *usability* dengan *user satisfaction*. Hipotesis awal tersebut didefinisikan sebagai H_0 di mana pada bagian ini H_0 didefinisikan sebagai tidak adanya hubungan antara *usability* dengan *user satisfaction*. Sedangkan H_{a1} , sebagai hipotesis alternatifnya, didefinisikan sebagai adanya hubungan antara *usability* dengan *user satisfaction*.

Uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. H_0 diterima jika nilai t hitung kurang dari 1,98580 dan sebaliknya, H_{a1} yang akan diterima jika t hitung lebih dari 1,98580.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis *Usability*

	T Hitung	Arah	Hipotesis yang diterima
Usability	3,281	Positif	H_{a1}

Dari Tabel 5.16 di atas, nilai t hitung pada *usability* yang dihasilkan bernilai lebih besar daripada t tabel. Hal ini membuat H_0 dinyatakan ditolak dan H_{a1} dinyatakan diterima. Dari hasil uji hipotesis ini kemudian diketahui bahwa *usability* memiliki hubungan positif terhadap *user satisfaction*.

5.2.6.2 Uji Hipotesis Hubungan *Information* dengan *User Satisfaction*

Hipotesis selanjutnya adalah terkait hubungan antara *information* dengan *user satisfaction*. Hipotesis awal tersebut didefinisikan sebagai H_0 di mana pada bagian ini H_0 didefinisikan sebagai tidak adanya hubungan antara *information* dengan *user satisfaction*. Sedangkan H_{a2} , sebagai hipotesis alternatifnya, didefinisikan sebagai adanya hubungan antara *information* dengan *user satisfaction*.

Sama halnya dengan uji hipotesis pada *usability*, uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. H_0 diterima jika nilai t hitung kurang dari 1,98580 dan sebaliknya, H_{a2} yang akan diterima jika t hitung lebih dari 1,98580.

Tabel 5.12 Hasil Uji Hipotesis *Information*

	T Hitung	Arah	Hipotesis yang diterima
Information	5,989	Positif	H_{a2}

Pada Tabel 5.17 dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada *information* yang dihasilkan juga bernilai lebih besar daripada t tabel. Hal ini membuat H_0 dinyatakan ditolak dan H_{a2} dinyatakan diterima. Dari hasil uji hipotesis ini kemudian diketahui bahwa *information* memiliki hubungan positif terhadap *user satisfaction*.

5.2.6.3 Uji Hipotesis Hubungan *Service Interaction* dengan *User Satisfaction*

Hipotesis terakhir adalah terkait hubungan antara *service interaction* dengan *user satisfaction*. Hipotesis awal tersebut didefinisikan sebagai H_0 di mana pada bagian ini H_0 didefinisikan sebagai tidak adanya hubungan antara *service interaction* dengan *user satisfaction*. Sedangkan H_{a3} , sebagai hipotesis alternatifnya, didefinisikan sebagai adanya hubungan antara *service interaction* dengan *user satisfaction*.

Sama halnya dengan uji-uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, uji hipotesis ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. H_0 diterima jika nilai t hitung kurang dari 1,98580 dan sebaliknya, H_{a3} yang akan diterima jika t hitung lebih dari 1,98580.

Tabel 5.13 Hasil Uji Hipotesis *Service Interaction*

	T Hitung	Arah	Hipotesis yang diterima
SeviceInteraction	5,761	Positif	Ha ₃

Dari tabel di atas, nilai t hitung pada *service interaction* yang dihasilkan ternyata juga bernilai lebih besar daripada t tabel. Hal ini membuat H_0 dinyatakan ditolak dan Ha_3 dinyatakan diterima. Dari hasil uji hipotesis ini kemudian diketahui bahwa *service interaction* memiliki hubungan positif terhadap *user satisfaction*

5.3 Analisis Akhir

Dari hasil ujir regresi statistik yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi perhatian terkait kualitas website agen perjalanan online.

5.3.1 Analisa Dimensi *Usability* Pada Website Agen Perjalanan Online

Pada uji statistik yang telah dilakukan diketahui terdapat hubungan antara *usability* dengan *user satisfaction*. Arah hubungan yang dihasilkan pada uji linear dan uji T menunjukkan bahwa *usability* memiliki hubungan positif terhadap *user satisfaction*.

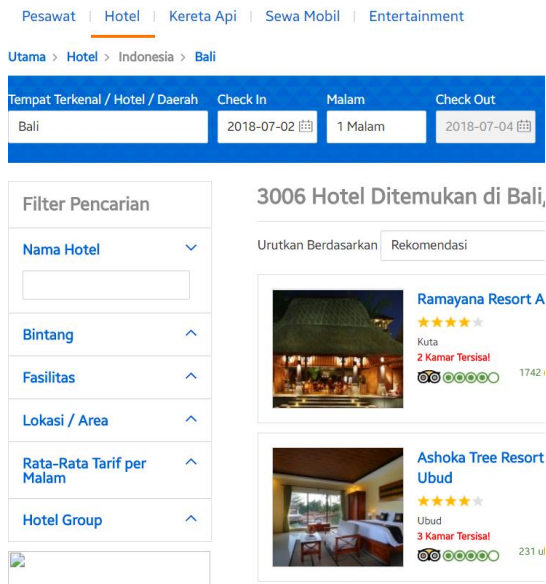
Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mutu yang berhubungan dengan desain website seperti kemudahan penggunaan, navigasi, serta gambaran yang disampaikan pengguna sudah dapat dikatakan baik.

5.3.2 Analisa Dimensi *Information Quality* Pada Website Agen Perjalanan Online

Pada uji statistik yang telah dilakukan diketahui terdapat hubungan antara *information* dengan *user satisfaction*. Arah hubungan yang dihasilkan pada uji linear dan uji T juga

menunjukkan bahwa *information* memiliki hubungan positif terhadap *user satisfaction*. Secara keseluruhan, mutu dari konten isi website agen perjalanan online dapat dikatakan cukup baik.

Namun, selama melakukan penelitian ini, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap beberapa tampilan website agen perjalanan online yang menjadi subyek penelitian. Ketiditalan informasi mendapat nilai terendah dalam variabel ini yang sejalan dengan keberadaan fungsi filter pencarian pada beberapa website agen perjalanan online yang masih belum bisa membedakan tipe akomodasi kamar seperti hotel, wisma tamu, maupun yang lainnya pada daftar penginapan yang disediakan. Selain itu, keakuratan informasi juga mendapat nilai yang cukup rendah dibandingkan dengan pertanyaan lain pada dimensi *information* ini.



Gambar 5.7 Contoh Website Agen Perjalanan Online Yang Tidak Memiliki Filter Tipe Akomodasi

Selama melakukan pengumpulan data pada berbagai forum maupun komunitas terkait agen perjalanan online, peneliti menemukan berbagai keluhan dari pengguna terkait informasi ketersediaan akomodasi kamar penginapan yang ditawarkan pada website agen perjalanan online. Masih ditemukan ketidaksesuaian antara ketersediaan akomodasi kamar penginapan pada website dibandingkan dengan ketersediaan akomodasi kamar penginapan yang ada pada lokasi sesungguhnya.



Gambar 5.8 Surat Pelanggan Mengenai Ketidaksesuaian Ketersediaan Kamar Pada Website

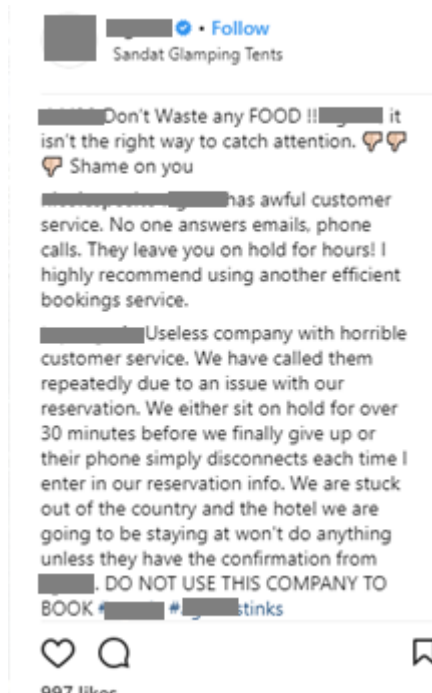
Untuk itu kedepannya, website agen perjalanan online direkomendasikan untuk mencari tahu lebih lanjut terkait hal-hal apa saja yang dapat menjadi pertimbangan bagi pengguna dalam melakukan pemesanan akomodasi penginapan sehingga bisa meningkatkan nilai kepuasan pengguna dari sisi *information quality*.

Website agen perjalanan online juga direkomendasikan untuk melakukan perbaikan penyesuaian informasi yang diberikan pada website dengan kondisi yang ada di lapangan sebenarnya. Agen perjalanan online sebaiknya dapat memastikan keakuratan informasi yang diberikan baik dari pihak agen perjalanan online sendiri, maupun dari mitra pemilik akomodasi kamar penginapan.

5.3.3 Analisa Dimensi *Service Interaction Quality* Pada Website Agen Perjalanan Online

Pada analisis statistik yang telah dilakukan diketahui terdapat hubungan antara variabel *service interaction* dengan variabel *user satisfaction*. Arah hubungan yang dihasilkan pada uji linear dan uji T juga menunjukkan bahwa variabel *service interaction* memiliki hubungan positif terhadap variabel *user satisfaction*.

Secara keseluruhan, mutu dari interaksi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna website agen perjalanan online sudah dapat dikatakan cukup baik. Namun, pengguna rupanya masih belum benar-benar merasakan keberadaan dari beberapa hal yang ada dalam dimensi *service interaction* ini seperti ruang untuk berkomunitas dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi pihak agen perjalanan online. Hal ini sejalan dengan kondisi website agen perjalanan online sesungguhnya, di mana berbagai website agen perjalanan online yang menjadi subyek penelitian ini masih belum menyediakan suatu tempat untuk berdiskusi dengan sesama pengguna website lainnya. Selain itu, untuk berinteraksi dengan pihak agen perjalanan online, saat ini hanya dapat dilakukan di luar website tepatnya pada kontak layanan konsumen yang ditampilkan pada website seperti melalui telepon dan email. Lebih buruknya lagi, peneliti juga menemukan bahwa pengguna website masih meragukan keberadaan dari kontak layanan konsumen yang ditampilkan. Pengguna website masih mengeluhkan bahwa layanan konsumen sulit untuk dihubungi sehingga membuat kredibilitas dari agen perjalanan online sebagai organisasi pemilik website dipertanyakan.



Gambar 5.9 Contoh Keluhan Pengguna Terhadap Layanan Konsumen

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti hendak memberikan rekomendasi kepada website agen perjalanan online untuk menyediakan suatu halaman diskusi tersendiri bagi pengguna sehingga bisa mencapai tujuan *service interaction* pada website, sekaligus membuka peluang agar pengguna dapat lebih sering mengunjungi website agen perjalanan online.

Selain itu, peneliti juga merekomendasikan website agen perjalanan online untuk menyediakan fitur interaksi dengan pihak agen perjalanan website secara online baik dengan penggunaan sosial media, maupun dengan menyediakan fitur *live chat* pada website agar dapat berinteraksi secara langsung dengan agen perjalanan online.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian kali ini:

6.1 Kesimpulan

Tugas akhir ini meneliti terkait kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada agen perjalanan online dan hubungannya dengan dimensi kualitas website. Penelitian dilakukan dengan analisis regresi dan menghasilkan beberapa hal diantaranya:

1. Dimensi kualitas web *usability* memiliki hubungan linear dengan nilai signifikansi 0, hubungan simultan bersama *information quality* dan *service interaction quality* dengan nilai 191,777, serta nilai hubungan parsial sebesar 3,281 terhadap *user satisfaction*. Hal ini berarti *usability* termasuk di dalamnya mengenai keseluruhan mutu yang berhubungan dengan desain website seperti kemudahan penggunaan, navigasi, serta gambaran yang disampaikan pengguna memiliki hubungan yang kuat terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.
2. Dimensi kualitas web *information quality* memiliki hubungan linear dengan nilai signifikansi 0, hubungan simultan bersama *usability* dan *service interaction quality* dengan nilai 191,777, serta nilai hubungan parsial sebesar 5,989 terhadap *user satisfaction*. Dengan hal ini, *information quality* termasuk di dalamnya mengenai mutu dari isi yang terdapat pada website, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format, dan keterkaitannya

memiliki hubungan yang kuat terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.

3. Dimensi kualitas web *service interaction quality* memiliki hubungan linear dengan nilai signifikansi 0, hubungan simultan bersama *usability* dan *information quality* dengan nilai 191,777, serta nilai hubungan parsial sebesar 5,989 terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *information quality* termasuk di dalamnya mengenai mutu dari interaksi pelayanan, keamanan transaksi, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website agen perjalanan online memiliki hubungan yang kuat terhadap *user satisfaction* pada website agen perjalanan online.

6.2 Saran

Saran yang dapat diusulkan penulis untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya adalah:

1. Penelitian dapat dilakukan dengan lebih banyak pertanyaan pada variabel terikat agar dapat mengimbangi jumlah pertanyaan pada setiap dimensi kualitas web.
2. Obyek penelitian dibuat lebih spesifik ke website tertentu.
3. Pengukuran kualitas web dapat dilakukan dengan berbagai metode salah satunya dengan *Importance Performance Analysis* yang dapat dijadikan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan.
- [2] M. Song, M. Cho, M. Comuzzi and S. Yoo, "Evaluating the effect of best practices for business process redesign: An evidence-based approach based on process mining techniques," vol. 104, pp. 92-103, 2017.
- [3] R. Cheung and P. Lam, "How Travel Agency Survive in e-Business World?," *Communications of the IBIMA*, vol. 10, pp. 85-92, 2009.
- [4] Sunarto, E-commerce, Yogyakarta: Garailmu, 2009.
- [5] E. K. Clemons, I.-H. Hann and L. M. Hitt, "The nature of competition in electronic markets: An empirical investigation of online travel agent offerings.," *The Wharton School of the University of Pennsylvania*, 1998.
- [6] I. Asrowandi, "RANCANG BANGUN PENILAIAN KUALITAS WEBSITE UNTUK MENGUKUR GAP KUALITAS ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI PENGGUNA (Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di Website www.polinela.ac.id)," Doctoral Dissertation, Diponegoro University, 2012.
- [7] P. Cheng Lim and N. Tang, "A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals," *International journal of health care quality assurance*, vol. 13, no. 7, pp. 290-299, 2000.
- [8] A.-K. J. K. a. B. Klefsjo, "Which service quality dimensions are important in inbound tourism? A case study in a peripheral location," *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 16, no. 5, pp. 520-537, 2006.

- [9] A. Schmitt and S. Ultes, "Interaction quality: assessing the quality of ongoing spoken dialog interaction by experts—and how it relates to user satisfaction," *Speech Communication*, vol. 74, pp. 12-36, 2015.
- [10] J. Jarwanto, "KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI ATRIBUT INDIVIDUAL," Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2011.
- [11] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, " AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY," *Journal of Electronic Commerce Research*, vol. 3, no. 3, 2002.
- [12] J. Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 10, no. 1, pp. 34-47, 2008.
- [13] Lahilote and H. Sofyan, "KAJIAN YURIDIS TERHADAP AGEN PERJALANAN (TRAVEL AGENT) DALAM BISNIS PARIWISATA," *Jurnal Al-Syir'ah*, vol. 8, no. 2, pp. 518-531, 2010.
- [14] J. O'Brien, "Essentials for the internet worked e-business enterprise," in *Introduction to information systems*, New York, McGraw-Hill, 2001.
- [15] G. Agung, "Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl," Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- [16] R. Khoiriyah, "Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Website Desktop dan Mobile Menggunakan WebQual dan User Experience," 2015.
- [17] D. Baum, E-Commerce, New Jersey: Oracle Corp., 1999.
- [18] J. E. Bailey and S. W. Pearson, "Development of a Tool For Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, vol. 29, no. 5, 1983.
- [19] H. Irawan, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- [20] J. Juran, Juran on Leadership for Quality, The Free Press, 1988.

- [21] Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [22] J. W. Creswell and C. N. Poth, Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches, Los Angeles: SAGE Publications, 2013.
- [23] G. D. Israel, "Determining Sample Size," in *Fact Sheet PEOD-6*, University of Florida, 1992.
- [24] S. Solution, "Assumptions of Linear Regression," Statistics Solution.
- [25] Nawari, Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- [26] G. Wiyono, Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- [27] M. Primyastanto, Pengelolaan Sumberdaya Perikanan Melalui Kelembagaan Lokal Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Kearifan Lokal di Pesisir Selat Madura, PT Book Mart Indonesia, 2015.
- [28] D. Sunyoto, "Teori Kuisisioner dan Analisis Data" Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Graha Ilmu, 2013.
- [29] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [30] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung, 2017.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Samarinda, Kalimantan Timur pada tanggal 28 Mei 1996 namun kemudian dibesarkan di Jember, Jawa Timur. Penulis terlahir dengan nama lengkap Riksa Rizki Zetta Adeli dan juga kerap disapa dengan nama Icak maupun Adel. Penulis sempat menempuh pendidikan formal dasar di SDIT Cordova Samarinda, SD Al-Baitul Amien Jember, hingga kemudian lulus di SD Negeri Kranjingan 1 Jember.

Selanjutnya, penulis menyelesaikan pendidikan formal menengah di SMP Negeri 2 Jember dan SMA Negeri 1 Jember.

Penulis kemudian melanjutkan jenjang pendidikan S1 dengan berkuliah di Departemen Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Semasa kuliah, penulis aktif pada kegiatan organisasi dan berbagai kepanitiaan diantaranya seperti pada Departemen Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (PSDM HMSI) ITS Surabaya, kepanitiaan Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SESINDO), serta kepanitiaan Information Systems International Conference (ISICO). Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email: riksarza@gmail.com .

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A: HASIL KUESIONER PENELITIAN

83

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
1	4/4/2018 15:03:32	Bagus Aji Setiawan	Laki-Laki	Jawa Timur	line : bagusajist	Traveloka
2	4/4/2018 15:09:29	Rendi WA	Laki-Laki	DKI Jakarta	flapjack.ren@gmail.com	Traveloka
3	4/4/2018 15:20:45	Niken Dwi T	Perempuan	Jawa Timur	nikendwit	Traveloka
4	4/4/2018 15:21:08	Erica	Perempuan	Jawa Timur	Erica.febianti@gmail.com	Traveloka
5	4/4/2018 15:21:18	Ido Widya Yudhatama	Laki-Laki	Jawa Timur	yudhatama7@gmail.com	Traveloka
6	4/4/2018 15:29:35	Erlin chusnia	Perempuan	Jawa Timur	erlinchusnia@gmail.com	Traveloka
7	4/4/2018 15:35:59	Ivan Nazif Novandrio	Laki-Laki	Jawa Timur		Traveloka
8	4/4/2018 15:40:36	Ghitta	Perempuan	DKI Jakarta		Traveloka

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
9	4/4/2018 15:59:30	Pricil	Perempuan	Jawa Timur	Line: pricilliadevi	Traveloka
\10	4/4/2018 16:04:08	Riyo Gita Pradana	Laki-Laki	Jawa Timur	87754682001	Traveloka
11	4/4/2018 16:08:00	Susi ibutio	Perempuan	Jawa Timur	ibutio@gmail.com	Traveloka
12	4/4/2018 16:14:27	Zissel	Perempuan	DKI Jakarta	@usernameunyu (telegram)	Traveloka
13	4/4/2018 16:17:38	Tria Putri Noviasari	Perempuan	Jawa Timur		Traveloka
14	4/4/2018 16:17:51	Joe	Laki-Laki	DKI Jakarta	@alamakz (telegram)	Traveloka
15	4/4/2018 16:23:31	Sinta dewi jayanti	Perempuan	Jawa Timur	81333965612	Traveloka
16	4/4/2018 16:43:39	Manly	Laki-Laki	DKI Jakarta		Traveloka
17	4/4/2018 17:06:59	Titing Reza Fahrissa	Perempuan	Jawa Timur	85733727483	Traveloka
18	4/4/2018 17:09:33	Bintang	Laki-Laki	Jawa Timur	binsetyawan@gmail.com	Traveloka

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
19	4/4/2018 17:27:38	Mobnik	Laki-Laki	DKI Jakarta		Traveloka
20	4/4/2018 17:44:32	Hafizh Bayu	Laki-Laki	DKI Jakarta		Traveloka
21	4/4/2018 18:15:48	Desy Ratnaningsih	Perempuan	Jawa Timur	desyratnaaa@gmail.com	Traveloka
22	4/4/2018 19:34:36	Harun Al Azies	Laki-Laki	Jawa Timur	85608895975	Traveloka
23	4/4/2018 19:42:47	Tatun Wiyanto	Laki-Laki	Jawa Timur	82143645428	Traveloka
24	4/4/2018 19:43:06	Dilla Virna	Perempuan	Kalimantan Timur	dhilavirna@yahoo.com	Traveloka
25	4/4/2018 19:44:31	Heryadi	Laki-Laki	Kalimantan Timur	Email	Traveloka
26	4/4/2018 19:56:44	Adi	Laki-Laki	Jawa Timur		Traveloka
27	4/4/2018 19:58:18	Indah sulistiyowati	Perempuan	Jawa Timur		Traveloka
28	4/4/2018 19:59:50	fendi rahardjo	Laki-Laki	Jawa Timur	82143272220	Traveloka

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
29	4/4/2018 20:01:39	Afiyan Eko Firnandus	Laki-Laki	Jawa Timur	afiyaneko@gmail.com	Traveloka
30	4/4/2018 20:06:31	Robi	Laki-Laki	Jawa Timur		Traveloka
31	4/4/2018 20:07:16	Wahyu candra kirana	Laki-Laki	Jawa Timur	82337887766	Traveloka
32	4/4/2018 20:08:59	widya prasojo	Perempuan	Jawa Timur	wid. prass@gmail.com	Traveloka
33	4/4/2018 20:09:34	Nawang Wulan	Perempuan	DKI Jakarta	nawangwulan.zone@yahoo.com	Traveloka
34	4/4/2018 20:31:28	bagus	Laki-Laki	Jawa Timur	goesnohh@gmail.com	Traveloka
35	4/4/2018 20:31:45	Lady Gita	Perempuan	Jawa Timur	ladyygandhi	Traveloka
36	4/4/2018 20:40:22	Ali Achmad Dahnu	Laki-Laki	Jawa Timur	ali09071975dahnu@gmail.com	Traveloka
37	4/4/2018 16:28:32	Amir Fahmi	Laki-Laki	Jawa Timur	89682175561	Tiket.com
38	4/4/2018 19:49:25	Luki Dwi Susanto	Laki-Laki	Jawa Timur	elndesso@gmail.com	Tiket.com

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
39	4/4/2018 20:45:04	zulkadri	Laki-Laki	Jawa Timur	bangzhoel72@gmail.com	Tiket.com
40	4/5/2018 7:11:54	W15NU	Laki-Laki	Jawa Tengah		Tiket.com
41	4/5/2018 7:26:40	Nana Suwanda	Perempuan	Jawa Timur		Tiket.com
42	4/13/2018 7:29:04	Yuni kurniawati	Perempuan	Jawa Barat	81949454143	Tiket.com
43	4/13/2018 10:22:48	Ramdan	Laki-Laki	Kepulauan Riau		Tiket.com
44	4/4/2018 15:45:11	Sekar Abhirama	Perempuan	DKI Jakarta	sekarabhirama@gmail.com	Tiket.com
45	4/4/2018 15:50:08	Sarah	Perempuan	Sulawesi Selatan		Tiket.com
46	4/4/2018 16:25:24	Wendra	Laki-Laki	DKI Jakarta	Rahasia	Tiket.com
47	4/4/2018 16:28:23	dika	Laki-Laki	DKI Jakarta		Tiket.com
48	4/4/2018 17:16:41	Kevin Widarta Wong	Laki-Laki	Kalimantan Timur	widartakevin@gmail.com	Tiket.com

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
49	4/4/2018 18:45:03	Fariez Zainul Mahbuby	Laki-Laki	Kalimantan Timur	Fariez.zainul@gmail.com	Tiket.com
50	4/4/2018 19:48:07	Vivi Primayanti	Perempuan	Jawa Timur	82119188698	Tiket.com
51	4/4/2018 19:49:54	Fajar Setiawan	Laki-Laki	Jawa Timur		Tiket.com
52	4/4/2018 19:50:58	Sherly Sandra K	Perempuan	Jawa Timur		Tiket.com
53	4/4/2018 19:56:22	Dini	Perempuan	Jawa Timur		Tiket.com
54	4/4/2018 20:13:00	Isa Rahmadhi Setiawan	Laki-Laki	Riau	isarahmadhi11@gmail.com	Tiket.com
55	4/4/2018 20:26:31	Syifa Rahadian	Perempuan	Jawa Timur	syifarahadian@gmail.com	Tiket.com
56	4/4/2018 21:02:36	Rusli	Laki-Laki	Jawa Timur		Tiket.com
57	4/5/2018 2:55:40	Dadi heliana	Laki-Laki	Jawa Tengah	dadiheli@gmail.com	Tiket.com
58	4/5/2018 7:11:23	Ajat Sudrajat	Laki-Laki	Jawa Timur	drajatss@yahoo.co.id	Tiket.com

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
59	4/5/2018 12:08:23	Ashma Hanifah	Perempuan	Jawa Timur	ashmahanifahs@gmail.com	Tiket.com
60	4/12/2018 8:38:52	Andromeda Noholo	Laki-Laki	DIY	By instagram saja	Tiket.com
61	4/12/2018 9:53:18	Michelle	Perempuan	Jawa barat		Tiket.com
62	4/12/2018 21:37:25	Bagus Andrian	Laki-Laki	Jawa Barat	babagusandrian@gmail.com	Tiket.com
63	4/13/2018 17:21:53	Yunita	Perempuan	Jawa Tengah		Tiket.com
64	4/13/2018 18:53:10	Rika Nurfitri	Perempuan	Jawa Barat	ikkafitri@gmail.com	Tiket.com
65	4/13/2018 21:01:15	Tammi Hilda Giani	Perempuan	DKI Jakarta	87888961443	Tiket.com
66	4/13/2018 21:39:54	Reza Hadi	Laki-Laki	Jawa Timur		Tiket.com
67	4/16/2018 15:22:41	Andi Nur Kholifah	Perempuan	Sulawesi Selatan	putrihikaru@gmail.com	Tiket.com
68	4/29/2018 18:46	Riyan Ariyanda	Laki-Laki	Dki Jakarta		Tiket.com

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
69	5/9/2018 7:29	KABUL HARDIYATHA	Laki-Laki	Jawa Barat	kaulhardiyatha@yahoo.com	Tiket.com
70	5/9/2018 12:45	Ajeng Ayu	Perempuan	Banten		Tiket.com
71	5/15/2018 19:26	Erika	Perempuan	Jawa Barat		Tiket.com
72	5/17/2018 12:32	Naufal	Laki-Laki	Jawa Timur	85719261266	Tiket.com
73	5/9/2018 11:12	Nicky Putri Nastiti	Perempuan	Jawa Timur		Booking.com
74	5/11/2018 11:16	Fiera Herkusno	Perempuan	Jawa Timur		Booking.com
75	5/11/2018 12:15	wahyuananda	Perempuan	Jawa Timur		Booking.com
76	5/11/2018 12:31	Lina Rizki	Perempuan	Jawa Timur		Booking.com
77	5/12/2018 16:08	Vesper	Laki-Laki	Jawa Barat		Booking.com
78	5/13/2018 12:35	Rangga	Laki-Laki	Jawa Barat		Booking.com

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
79	5/13/2018 16:01	Yulandari	Perempuan	Banten		Booking.com
80	5/15/2018 12:13	Chandra syahputra	Laki-Laki	Sumatera Utara	-	Booking.com
81	5/15/2018 19:26	Erika	Perempuan	Jawa Barat		Booking.com
82	5/17/2018 13:02	Adriana	Perempuan	Banten	line: adrypink	Booking.com
83	5/17/2018 13:06	Raditya Paramasuta	Laki-Laki	Banten	8978883889	Booking.com
84	5/17/2018 13:08	Woro Suryandari	Perempuan	Jawa Barat	email: worosuryandari@yahoo.com	Booking.com
85	5/18/2018 15:58	Soykim	Perempuan	DKI Jakarta		Booking.com
86	4/29/2018 17:44	AFA	Perempuan	DIY	Deradenafaztalanaza@gmail.com	Pegi pegi
87	5/9/2018 10:44	edo	Laki-Laki	Jawa Barat		Airy
88	5/9/2018 11:12	Nicky Putri Nastiti	Perempuan	Jawa Timur		Agoda

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Provinsi	Kontak Personal yang bisa dihubungi	Agen Travel online yang pernah digunakan
89	5/9/2018 11:15	Anggiani Pramitha	Perempuan	Jawa Timur		Agoda
90	5/9/2018 16:01	Asti Lavianti	Perempuan	DKI Jakarta	Melalui Dm Instagram @astilaviantii atau email juga boleh.	Pegipegi
91	5/9/2018 16:42	Alfy dwi kartika wulandari	Perempuan	Jawa timur	Alfywulan@gmail.com	Pegipegi
92	5/9/2018 19:44	Ida	Perempuan	Jawa barat		Pegipegi
93	5/10/2018 11:08	Indah	Perempuan	DKI Jakarta		Pegipegi
94	5/11/2018 9:58	Rafika Sasy	Perempuan	DKI Jakarta	87893774190	Pegipegi
95	5/11/2018 11:45	Diana jouddy	Perempuan	Jawa timur		Pegipegi
96	5/15/2018 19:26	Erika	Perempuan	Jawa Barat		Agoda
97	5/17/2018 17:36	Eni marinata	Perempuan	Banten		Agoda

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	2	4	4
2	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	2	4	4
4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4
7	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
8	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
10	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	2	3	2	1	4	4
11	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4
14	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
1 5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
1 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	3	4	5
1 7	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
1 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5
1 9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
2 0	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	3	4	5
2 1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
2 2	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	4
2 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2 5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
2 6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
2 7	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
2 8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2 9	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
3 0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5
3 1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
3 2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3 3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4
3 4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	2	3	5
3 5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
3 6	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
3 7	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5
3 8	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3 9	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
4 0	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
4 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4 4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5
4 5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
4 7	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
4 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
4 9	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5
5 0	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5 1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	5
5 2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5
5 3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3
5 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5
5 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5 8	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
5 9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4
6 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5
6 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1
6 3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
6 4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5
6 5	4	4	3	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	3	4	4
6 6	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4
6 7	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
6 8	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	4
6 9	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
7 0	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
7 1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
7 2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4
7 3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4
7 4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7 5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7 6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
7 7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7 8	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5
7 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8 0	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
8 1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
8 2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
8 3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
8 4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
8 5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
8 6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
8 8	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4
8 9	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
9 0	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5
9 1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23
9 2	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
9 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9 4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
9 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9 6	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
9 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN B: HASIL SPSS Uji Validitas dan Realibilitas

Correlations

Notes

Output Created	26-JUN-2018 10:20:31	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	97

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 TOTALQU /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

[DataSet5]

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
Q1	Pearson Correlation	1	.719**	.698**	.778**	.544**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
Q2	Pearson Correlation	.719**	1	.591**	.653**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
Q3	Pearson Correlation	.698**	.591**	1	.791**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97

Q4	Pearson Correlation	.778**	.653**	.791**	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
Q5	Pearson Correlation	.544**	.512**	.565**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97
Q6	Pearson Correlation	.603**	.495**	.657**	.650**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
Q7	Pearson Correlation	.626**	.576**	.595**	.632**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

N		97	97	97	97	97
Q8	Pearson Correlation	.655**	.616**	.540**	.595**	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97
TOTALQU	Pearson Correlation	.863**	.795**	.839**	.873**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97

Correlations

		Q6	Q7	Q8	TOTALQU
Q1	Pearson Correlation	.603**	.626**	.655**	.863**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Q2	Pearson Correlation	.495**	.576**	.616**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Q3	Pearson Correlation	.657**	.595**	.540**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Q4	Pearson Correlation	.650**	.632**	.595**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97

Q5	Pearson Correlation	.709**	.512**	.373**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Q6	Pearson Correlation	1	.637**	.516**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Q7	Pearson Correlation	.637**	1	.657**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
Q8	Pearson Correlation	.516**	.657**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

N		97	97	97	97
TOTALQU	Pearson Correlation	.813**	.803**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N		97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Notes

Output Created	26-JUN-2018 10:21:30
----------------	----------------------

Comments		
	Input	
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	97
	Matrix Input	
	Missing Value Handling	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00	
	Elapsed Time	00:00:00.01	

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	8

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN C: HASIL SPSS UJI LINEARITAS *USABILITY*

Means

Notes

115

Output Created	26-JUN-2018 15:02:50
Comments	
Input	Data
	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey ficla\DataSet Total.sav
	Active Dataset
	DataSet3
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>

	N of Rows in Working Data File	97
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax		<p>MEANS TABLES=TotalIQUS BY TotalQU</p> <p>/CELLS=MEAN COUNT STDDEV</p> <p>/STATISTICS ANOVA LINEARITY.</p>

Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:01.45

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
UserSatisfaction * Usability	97	100.0%	0	0.0%	97	100.0%

Report

UserSatisfaction

Usability	Mean	N	Std. Deviation
8	1.00	1	.
20	2.00	1	.
22	2.00	1	.
24	2.00	2	1.414
25	3.00	1	.
27	3.00	4	.816
28	3.50	6	.548
29	3.67	6	.516
30	3.20	5	.447

31	3.75	4	.500
32	4.08	12	.669
33	4.17	6	.408
34	4.38	8	.744
35	4.60	5	.548
36	4.55	11	.522
37	4.75	4	.500
38	5.00	7	.000
39	5.00	1	.
40	4.75	12	.866
Total	4.08	97	.965

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
UserSatisfaction * Usability	Between Groups	(Combined)	58.405	18
		Linearity	52.685	1
		Deviation from Linearity	5.720	17
	Within Groups		30.936	78
	Total		89.340	96

ANOVA Table

	Mean Square	F
--	-------------	---

UserSatisfaction * Usability	Between Groups	(Combined)	3.245	8.181
		Linearity	52.685	132.838
		Deviation from Linearity	.336	.848
	Within Groups		.397	
	Total			

ANOVA Table

			Sig.
UserSatisfaction * Usability	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.634

Within Groups	
Total	

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
UserSatisfaction * Usability	.768	.590	.809	.654

GGraph

Notes

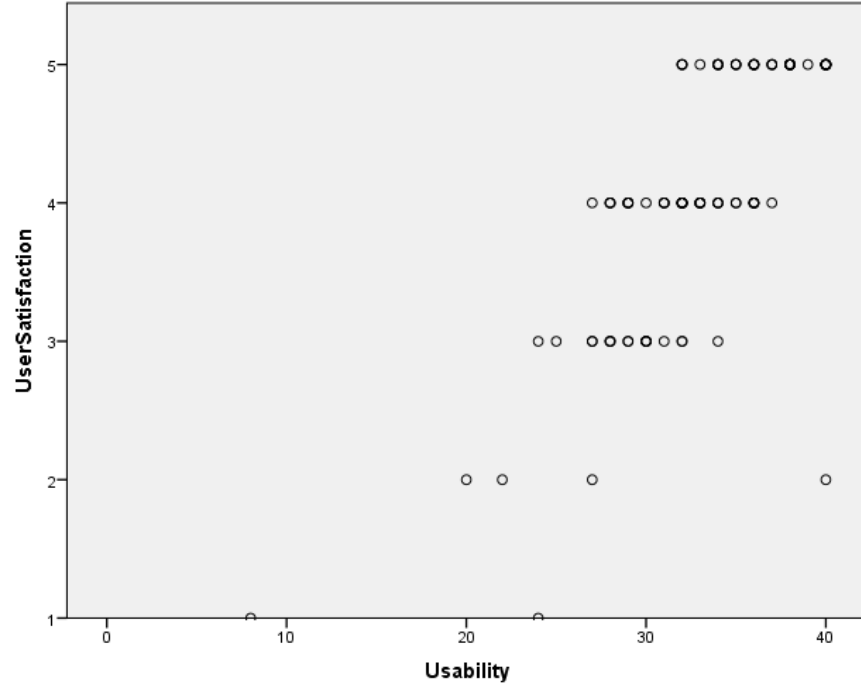
Output Created	26-JUN-2018 15:05:07
Comments	
Input Data	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\DataSet Total.sav
Active Dataset	DataSet3

Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	97

Syntax

```
GGRAPH  
  
  /GRAPHDATASET  
NAME="graphdataset"  
VARIABLES=TotalQU      TotalQUS  
MISSING=LISTWISE  
REPORTMISSING=NO  
  
  /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.  
  
BEGIN GPL  
  
  SOURCE:  
s=userSource(id("graphdataset"))  
  
  DATA:      TotalQU=col(source(s),  
name("TotalQU"))  
  
  DATA:      TotalQUS=col(source(s),  
name("TotalQUS"))
```


		GUIDE: axis(dim(1), label("Usability"))
		GUIDE: axis(dim(2), label("UserSatisfaction"))
		ELEMENT: point(position(TotalQU*TotalQUS))
		END GPL.
Resources	Processor Time	00:00:00.75
	Elapsed Time	00:00:06.63



LAMPIRAN D: HASIL SPSS UJI LINEARITAS *INFORMATION*

Means

Notes

127

Output Created	26-JUN-2018 16:24:44
Comments	
Input	Data
	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\DataSet Total.sav
	Active Dataset
	DataSet3
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>

Missing Value Handling	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	97
	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.

Syntax		MEANS TABLES=TotalQUS BY TotalQI
		/CELLS=MEAN COUNT STDDEV
		/STATISTICS ANOVA LINEARITY.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.76

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
UserSatisfaction Information *	97	100.0%	0	0.0%	97	100.0%

Report

UserSatisfaction

Information	Mean	N	Std. Deviation
7	1.00	1	.
11	2.00	1	.
12	2.00	1	.
17	2.00	1	.
19	3.00	1	.
21	2.57	7	.787
22	3.25	4	.500
23	3.75	4	.500
24	3.60	5	.548

25	3.17	6	.408
26	4.00	4	.000
27	4.17	6	.408
28	4.10	10	.316
29	4.14	7	.378
30	4.86	7	.378
31	4.75	8	.463
32	5.00	2	.000
33	5.00	4	.000
34	5.00	5	.000
35	5.00	13	.000
Total	4.08	97	.965

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
UserSatisfaction Information	* Between Groups	(Combined)	77.145	19
		Linearity	70.089	1
		Deviation from Linearity	7.056	18
	Within Groups		12.195	77
	Total		89.340	96

ANOVA Table

			Mean Square	F
UserSatisfaction * Information	Between Groups	(Combined)	4.060	25.636

Linearity	70.089	442.540
Deviation from Linearity	.392	2.475
Within Groups	.158	
Total		

ANOVA Table

			Sig.
UserSatisfaction * Information	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.003
	Within Groups		

Total	
-------	--

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
UserSatisfaction Information *	.886	.785	.929	.863

GGraph

Notes

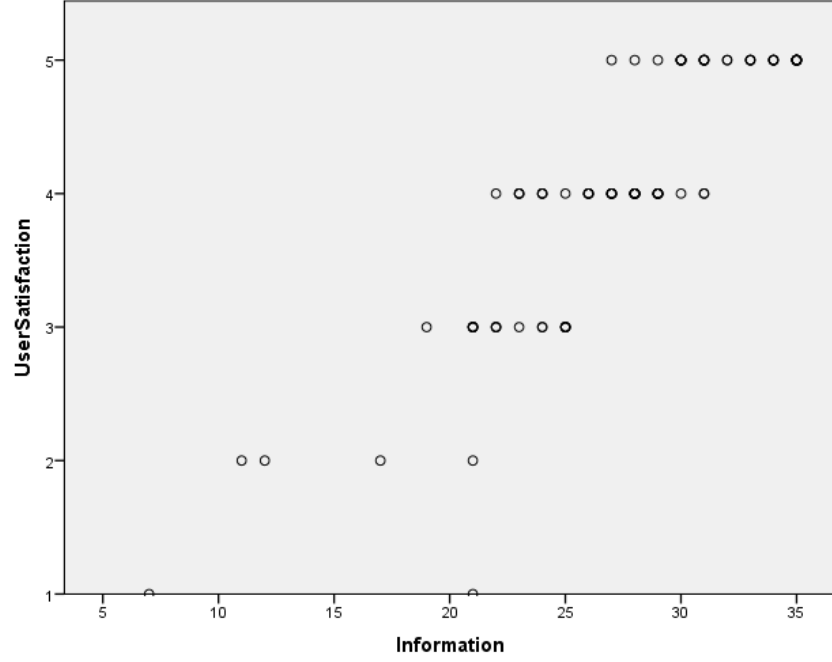
Output Created	26-JUN-2018 16:25:37
Comments	
Input Data	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\1\DataSet Total.sav
Active Dataset	DataSet3

Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	97

Syntax

```
GGRAPH  
  
  /GRAPHDATASET  
NAME="graphdataset"  
VARIABLES=TotalQI      TotalQUS  
MISSING=LISTWISE  
REPORTMISSING=NO  
  
  /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.  
  
BEGIN GPL  
  
  SOURCE:  
s=userSource(id("graphdataset"))  
  
  DATA:      TotalQI=col(source(s),  
name("TotalQI"))  
  
  DATA:      TotalQUS=col(source(s),  
name("TotalQUS"))
```

		GUIDE: axis(dim(1), label("Information"))
		GUIDE: axis(dim(2), label("UserSatisfaction"))
		ELEMENT: point(position(TotalQI*TotalQUS))
		END GPL.
Resources	Processor Time	00:00:00.45
	Elapsed Time	00:00:07.17



LAMPIRAN E: HASIL SPSS UJI LINEARITAS *SERVICE INTERACTION*

Means

Notes

Output Created	26-JUN-2018 16:38:01
Comments	
Input	Data
	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey ficla\DataSet Total.sav
	Active Dataset
	DataSet3
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>

	N of Rows in Working Data File	97
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax		MEANS TABLES=TotalIQUS BY TotalQSI /CELLS=MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS ANOVA LINEARITY.

Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.11

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
UserSatisfaction *	97	100.0%	0	0.0%	97	100.0%
ServiceInteraction						

Report

UserSatisfaction

ServiceInteraction	Mean	N	Std. Deviation
--------------------	------	---	----------------

7	1.00	1	.
8	2.00	1	.
11	1.00	1	.
15	3.00	1	.
17	2.00	1	.
18	2.50	2	.707
19	3.00	2	.000
20	3.33	3	.577
21	3.00	5	.707
22	3.60	5	.548
23	3.17	6	.408
24	4.00	5	.000

25	4.40	5	.548
26	4.00	5	.000
27	4.42	12	.669
28	4.40	15	.507
29	4.67	6	.516
31	5.00	10	.000
32	5.00	2	.000
33	5.00	3	.000
35	5.00	6	.000
Total	4.08	97	.965

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
UserSatisfaction ServiceInteraction	* Between Groups	(Combined)	73.090	20
		Linearity	65.497	1
		Deviation from Linearity	7.593	19
	Within Groups		16.250	76
	Total		89.340	96

ANOVA Table

			Mean Square	F
UserSatisfaction ServiceInteraction	* Between Groups	(Combined)	3.655	17.092
		Linearity	65.497	306.325

Deviation from Linearity	.400	1.869
Within Groups	.214	
Total		

ANOVA Table

	Sig.
UserSatisfaction * Between Groups (Combined)	.000
ServiceInteraction Linearity	.000
Deviation from Linearity	.029
Within Groups	
Total	

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
UserSatisfaction ServiceInteraction *	.856	.733	.904	.818

GGraph

Notes

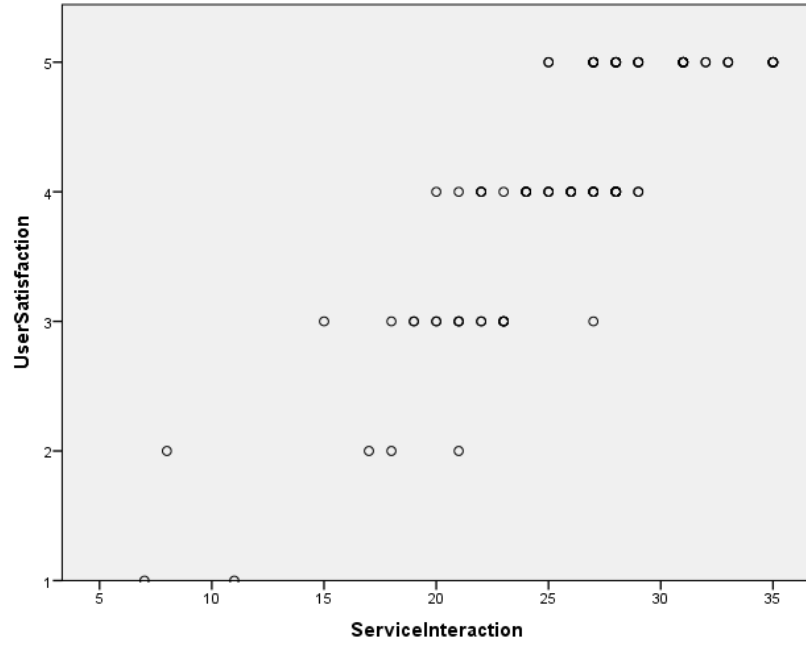
Output Created	26-JUN-2018 16:38:49
Comments	
Input Data	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\DataSet Total.sav
Active Dataset	DataSet3
Filter	<none>

Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	97

Syntax

```
GGRAPH  
  
  /GRAPHDATASET  
NAME="graphdataset"  
VARIABLES=TotalQSI      TotalQUS  
MISSING=LISTWISE  
REPORTMISSING=NO  
  
  /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.  
  
BEGIN GPL  
  
  SOURCE:  
s=userSource(id("graphdataset"))  
  
  DATA:      TotalQSI=col(source(s),  
name("TotalQSI"))  
  
  DATA:      TotalQUS=col(source(s),  
name("TotalQUS"))
```


		GUIDE: axis(dim(1),
		label("ServiceInteraction"))
		GUIDE: axis(dim(2),
		label("UserSatisfaction"))
		ELEMENT:
		point(position(TotalQSI*TotalQUS))
		END GPL.
Resources	Processor Time	00:00:00.45
	Elapsed Time	00:00:02.22



LAMPIRAN F: HASIL SPSS UJI REGRESI

Regression

Notes

151

Output Created	25-JUN-2018 08:11:28
Comments	
Input	Data
	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\DataSet Total.sav
	Active Dataset
	DataSet3
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>

	N of Rows in Working Data File	97
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV
CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95)
BCOV R ANOVA COLLIN TOL
CHANGE ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT TotalQUS

/METHOD=ENTER TotalQU TotalQI
TotalQSI

Resources		/SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID)	
		/RESIDUALS DURBIN	
		HISTOGRAM(ZRESID)	
		NORMPROB(ZRESID)	
		/CASEWISE PLOT(ZRESID)	
		OUTLIERS(3)	
		/SAVE RESID.	
	Processor Time		00:00:00.69
	Elapsed Time		00:00:00.79
	Memory Required	3472 bytes	
	Additional Memory Required for Residual Plots	648 bytes	

Variables Created or RES_1 Modified	Unstandardized Residual
-------------------------------------	-------------------------

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
UserSatisfaction	4.08	.965	97
Usability	33.04	5.198	97
Information	27.74	5.572	97
ServiceInteraction	25.99	5.411	97

Correlations

		UserSatisfaction	Usability	Information	ServiceInteraction
Pearson Correlation	UserSatisfaction	1.000	.768	.886	.856

	Usability	.768	1.000	.744	.657
	Information	.886	.744	1.000	.801
	ServiceInteraction	.856	.657	.801	1.000
Sig. (1-tailed)	UserSatisfaction	.	.000	.000	.000
	Usability	.000	.	.000	.000
	Information	.000	.000	.	.000
	ServiceInteraction	.000	.000	.000	.
N	UserSatisfaction	97	97	97	97
	Usability	97	97	97	97
	Information	97	97	97	97
	ServiceInteraction	97	97	97	97

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ServiceInteraction, Usability, Information ^b		Enter

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change

1	.928 ^a	.861	.856	.366	.861	191.777
---	-------------------	------	------	------	------	---------

Model Summary^b

Model	Change Statistics			
	df1	df2	Sig. F Change	
1	3	93	.000	1.775

a. Predictors: (Constant), ServiceInteraction, Usability, Information

b. Dependent Variable: UserSatisfaction

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.908	3	25.636	191.777	.000 ^b
	Residual	12.432	93	.134		

Total	89.340	96			
-------	--------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

b. Predictors: (Constant), ServiceInteraction, Usability, Information

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.960	.242		-3.965	.000
	Usability	.036	.011	.192	3.281	.001
	Information	.076	.013	.441	5.989	.000
	ServiceInteraction	.067	.012	.377	5.761	.000

Coefficients^a

Model		95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-1.441	-.479			
	Usability	.014	.057	.768	.322	.127
	Information	.051	.102	.886	.528	.232
	ServiceInteraction	.044	.090	.856	.513	.223

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		

Usability	.436	2.293
Information	.276	3.628
ServiceInteraction	.350	2.855

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Coefficient Correlations^a

Model			ServiceInteracti on	Usability	Information
1	Correlations	ServiceInteraction	1.000	-.154	-.619
		Usability	-.154	1.000	-.482
		Information	-.619	-.482	1.000
	Covariances	ServiceInteraction	.000	-1.955E-5	-9.201E-5

	Usability	-1.955E-5	.000	-6.678E-5
	Information	-9.201E-5	-6.678E-5	.000

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Usability	Information
1	1	3.960	1.000	.00	.00	.00
	2	.024	12.752	.59	.00	.07
	3	.010	20.264	.23	.42	.11
	4	.006	24.959	.18	.57	.82

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions
		ServiceInteraction
1	1	.00
	2	.14
	3	.61
	4	.25

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	UserSatisfaction	Predicted Value	Residual
62	-3.388	1	2.24	-1.239

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

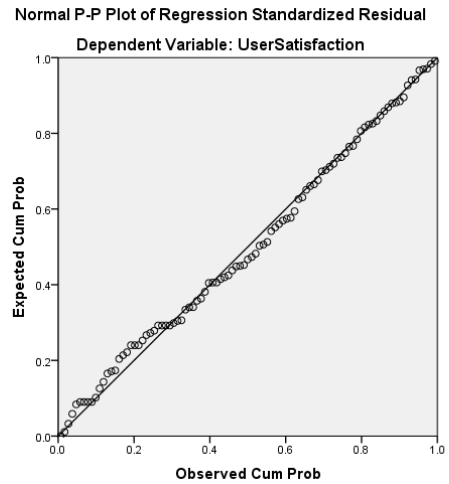
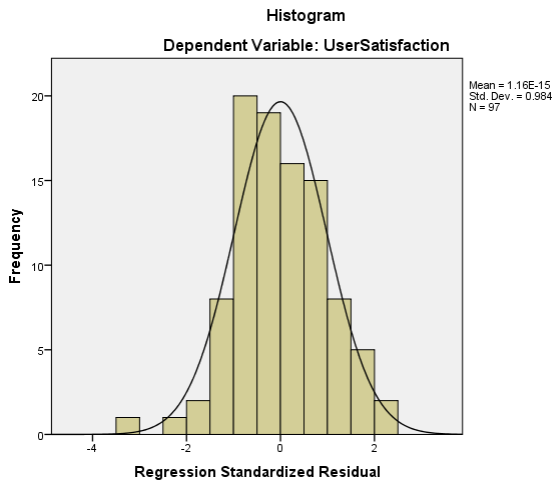
Residuals Statistics^a

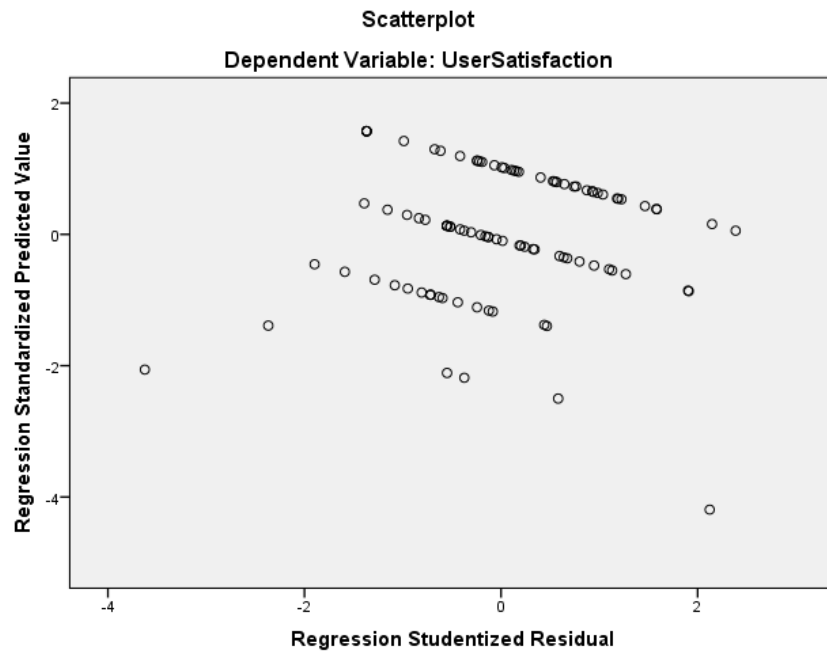
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.33	5.49	4.08	.895	97
Std. Predicted Value	-4.193	1.573	.000	1.000	97
Standard Error of Predicted Value	.038	.248	.068	.029	97
Adjusted Predicted Value	.10	5.51	4.08	.904	97
Residual	-1.239	.867	.000	.360	97
Std. Residual	-3.388	2.372	.000	.984	97
Stud. Residual	-3.625	2.387	.001	1.013	97
Deleted Residual	-1.418	.899	.001	.382	97

Stud. Deleted Residual	-3.890	2.450	.000	1.030	97
Mahal. Distance	.052	43.308	2.969	5.131	97
Cook's Distance	.000	.475	.016	.062	97
Centered Leverage Value	.001	.451	.031	.053	97

a. Dependent Variable: UserSatisfaction

Charts





Regression

Notes

Output Created	26-JUN-2018 21:34:00	
Comments		
Input	Data	D:\BISMILLAH TUGAS AKHIR\Hasil Survey\Survey fic\DataSet Total.sav
	Active Dataset	DataSet9
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	97

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R</p> <p>ANOVA</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT RES2</p> <p>/METHOD=ENTER TotalQU TotalQI TotalQSI.</p>

Resources	Processor Time	00:00:00.06
	Elapsed Time	00:00:00.85
	Memory Required	3536 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ServiceInteraction, Usability, Information ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.215 ^a	.046	.015	.22164

a. Predictors: (Constant), ServiceInteraction, Usability, Information

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.221	3	.074	1.501	.219 ^b
	Residual	4.569	93	.049		
	Total	4.790	96			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), ServiceInteraction, Usability, Information

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.558	.147		3.804	.000
Usability	-.004	.007	-.101	-.658	.512
Information	.002	.008	.054	.278	.782
ServiceInteraction	-.007	.007	-.181	-1.058	.293

a. Dependent Variable: RES2